

Joe Navarro

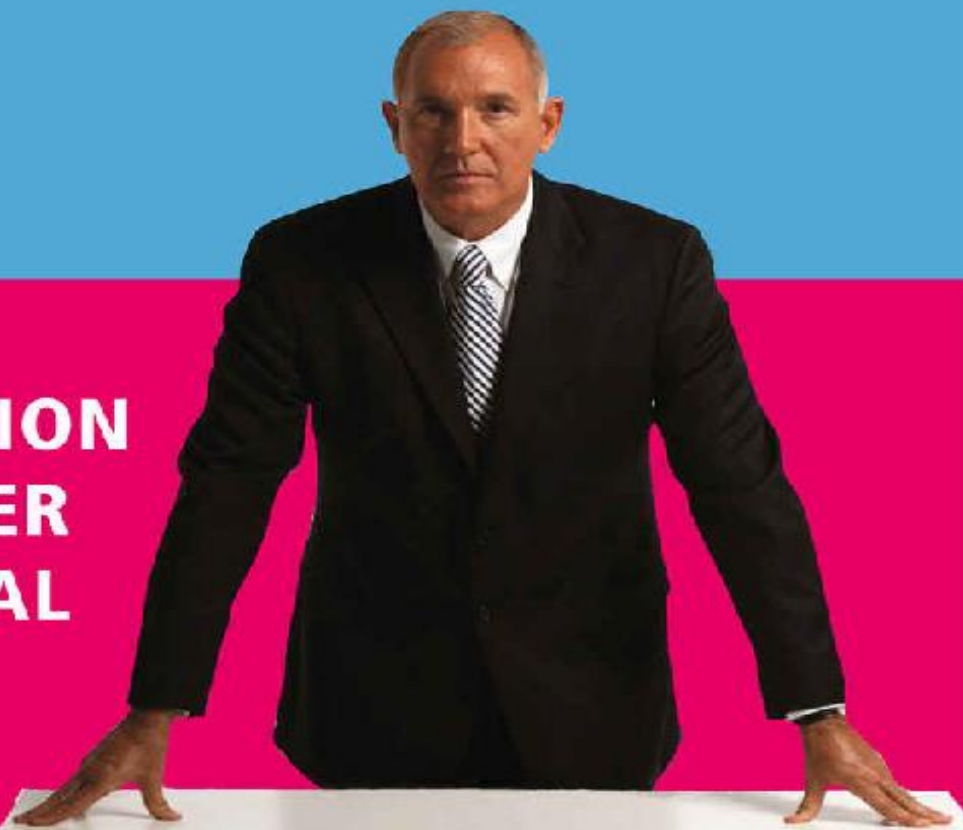
Pr Marvin Karlins

Ces gestes qui parlent à votre place

Les secrets du langage corporel

**NOUVELLE ÉDITION
DU BEST-SELLER
INTERNATIONAL**

Hugo Doc



Joe Navarro

Pr Marvin Karlins

Ces gestes qui parlent à votre place

Les secrets du langage corporel



Hugo+Doc

Bien que le manuscrit de ce livre ait été révisé avant sa publication par le FBI (Federal Bureau of Investigation), les opinions et les pensées qui y sont exprimées n'engagent que l'auteur.

Ouvrage dirigé par Sophie Descours

Traduction : Danielle Lafarge

Titre original : *What Every Body Is Saying*

© 2008, Joe Navarro

1^{re} publication par Collins, une division de HarperCollins Publishers

© 2011, Joe Navarro pour le *Répertoire des indices de la duplicité*

(titre original : *Clues To Deceit, A Practical List*)

Photos : © Mark Temple

© 2016, Hugo Doc pour l'édition française

Département d'Hugo et Cie

34-36, rue de La Pérouse, 75116 Paris

www.hugoetcie.fr

ISBN : 9782755630022

Ce document numérique a été réalisé par Nord Compo.

*À ma grand-mère, Adelina, dont les mains fanées
ont modelé avec amour l'enfant pour en faire un homme.*

JOE NAVARRO

*À ma femme, Edyth, qui m'a fait don de son amour
et m'a appris ce que signifie être un humain sensible.*

MARVIN KARLINS

SOMMAIRE

Titre

Copyright

Dédicace

AVANT-PROPOS

1 - Les secrets de la communication non verbale

QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION NON VERBALE ?

LE RÔLE DU COMPORTEMENT NON VERBAL AU QUOTIDIEN

LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE EXIGE UN PARTENARIAT

POUR QUI SONNE LE GLAS

2 - Assumez votre héritage limbique

LE TRÈS ÉLÉGANT CERVEAU LIMBIQUE

LES RÉACTIONS LIMBIQUES FONDAMENTALES

CONFORT / INCONFORT ET RÉCONFORT

LES GESTES APAISANTS EN DISENT LONG

CONCLUSION SUR NOTRE HÉRITAGE LIMBIQUE

3 - Le langage corporel au pied de la lettre

PIED DE NEZ DE L'ÉVOLUTION

LA PARTIE LA PLUS HONNÊTE DE NOTRE ANATOMIE

*COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES PIEDS
ET LES JAMBES*

RÉCAPITULATIF

4 - Tout sur le buste

*COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES HANCHES,
L'ABDOMEN, LA POITRINE ET LES ÉPAULES*

DERNIER COMMENTAIRE SUR LE BUSTE ET LES ÉPAULES

5 - À bout de bras

COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES BRAS

*LES MOUVEMENTS DES BRAS EN DISENT LONG SUR L'HUMEUR
ET LES SENTIMENTS*

DÉMONSTRATIONS TERRITORIALES DES BRAS

*QUELQUES REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE LANGAGE NON VERBAL
DES BRAS*

6 - Se reprendre en main

*COMMENT L'APPARENCE ET LE LANGAGE NON VERBAL DES MAINS AFFECTENT-
ILS LA PERCEPTION D'AUTRUI ?*

INTERPRÉTATION DU LANGAGE DES MAINS

MANIFESTATIONS DE CONFIANCE PRÉSENTÉES PAR LES MAINS

MANIFESTATIONS DES POUCES

PRINCIPALES MANIFESTATIONS DU MANQUE D'ASSURANCE OU DU STRESS

LES CHANGEMENTS DE GESTES DES MAINS SONT RÉVÉLATEURS

*QUELQUES REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE LANGAGE DES MAINS
ET DES DOIGTS*

7 - La toile des émotions

MANIFESTATIONS FACIALES D'ÉMOTIONS NÉGATIVES ET POSITIVES

INTERPRÉTER LES MOUVEMENTS OCULAIRES

COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS DE LA BOUCHE

AUTRES COMPORTEMENTS NON VERBAUX DU VISAGE

COMPORTEMENTS FACIAUX DÉFIANT LA PESANTEUR

LA RÈGLE DES SIGNAUX MIXTES

REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE VISAGE

8 - Détecter les mensonges

LA DUPLICITÉ : UN SUJET QUI VAUT D'ÊTRE ÉTUDIÉ

NOUVELLE APPROCHE POUR RÉVÉLER LA DUPLICITÉ

*DEUX GRANDS SCHÉMAS DE LANGAGE NON VERBAL UTILES POUR DÉTECTER
LA DUPLICITÉ*

*SIGNES NON VERBAUX SPÉCIFIQUES À OBSERVER POUR DÉTECTER
LA DUPLICITÉ*

REMARQUES DE CONCLUSION

9 - Dernières considérations

RÉPERTOIRE DES INDICES DE LA DUPLICITÉ

POURQUOI CE RÉPERTOIRE ?

QUATRE OCCASIONS DE DÉTECTER LA DUPLICITÉ

TÊTE

FRONT

YEUX

NEZ

LÈVRES ET BOUCHE

JOUES ET MÂCHOIRE

MENTON

COU

ÉPAULES

POITRINE ET VENTRE

MAINS

HANCHES ET BUSTE

JAMBES ET PIEDS

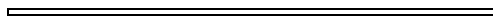
CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

REMERCIEMENTS

Index

AVANT-PROPOS



Je lis dans vos pensées

Pr Marvin Karlins

L'homme était stoïquement assis à une extrémité de la table, préparant minutieusement ses réponses aux questions que lui posait l'agent du FBI. Il n'était pas considéré comme suspect principal dans cette affaire de meurtre. Son alibi était crédible et l'homme paraissait sincère, mais l'agent continuait son interrogatoire. Il le martelait de questions sur l'arme du crime :

- « Si vous aviez commis le crime, auriez-vous utilisé un revolver ? »
- « Si vous aviez commis le crime, auriez-vous utilisé un couteau ? »
- « Si vous aviez commis le crime, auriez-vous utilisé un pic à glace ? »
- « Si vous aviez commis le crime, auriez-vous utilisé un marteau ? »

L'une de ces armes, le pic à glace, avait été utilisée pour commettre le crime mais cette information avait été cachée au public. Par conséquent, seul le meurtrier pouvait savoir lequel des objets était la véritable arme du crime. Tandis que l'agent du FBI énumérait les armes, il observait attentivement le suspect. À la mention du pic à glace, ses paupières se baissèrent et restèrent fermées jusqu'à l'évocation de l'arme suivante. L'agent comprit immédiatement la signification du mouvement des

paupières dont il avait été témoin et, à partir de cet instant, le suspect « mineur » devint le principal suspect dans l'enquête ; il finit par avouer son crime.

Encore une arrestation à l'actif de Joe Navarro, un homme incroyable qui, en plus de démasquer le tueur au pic à glace, a contribué à l'arrestation de douzaines de criminels, dont des espions de haut vol, au cours de ses vingt-cinq années de carrière au FBI. Quel était son secret ? Si vous lui posiez la question, il répondait tranquillement : « C'est parce que je sais lire dans les gens. »

En fait, Joe Navarro a consacré toute sa carrière professionnelle à étudier, peaufiner et mettre en pratique la science de la communication non verbale – mimiques, gestuelle, mouvements physiques (kinésie), distance corporelle (proxémique), toucher (haptique), posture et même habillement – pour déchiffrer les pensées, et faire la part de la vérité et du mensonge dans un discours. Ce n'est pas une bonne nouvelle pour les criminels, les terroristes et les espions qui, pour un œil exercé, révèlent généralement assez de signaux corporels non verbaux (des indices révélateurs) pour rendre leurs intentions transparentes et décelables.

Mais c'est une très bonne nouvelle pour vous, lecteur, car les mêmes connaissances non verbales sur lesquelles Joe Navarro s'est appuyé pour devenir un grand chasseur d'espions, un détecteur de mensonges vivant et un instructeur au FBI, sont celles qu'il partage avec vous pour vous permettre de mieux comprendre les sentiments, les pensées et les intentions de votre entourage. En tant qu'auteur et formateur réputé, Joe Navarro vous apprend à observer comme un expert, à détecter et à déchiffrer les comportements non verbaux, de façon à vous permettre d'améliorer vos relations. Ce savoir enrichira votre vie, dans son aspect tant professionnel que privé.

Une grande part de ce que Joe Navarro partage avec vous dans ce livre n'était pas même reconnue voici quinze ans par la communauté

scientifique. Ce n'est qu'après les avancées technologiques récentes en scanographie du cerveau et en imagerie neuronale que les scientifiques ont pu établir la validité des comportements décrits par Joe Navarro. Se basant sur les découvertes récentes dans les domaines de la psychologie, de la neurobiologie, de la médecine, de la sociologie, de la criminologie, des études de la communication et de l'anthropologie, ainsi que sur son quart de siècle d'expérience dans l'utilisation des comportements non verbaux dans le cadre de son travail, Joe Navarro est parfaitement qualifié pour vous aider à comprendre la communication non verbale. Son expertise est reconnue et sollicitée dans le monde entier. Outre ses interventions régulières dans de célèbres émissions télévisées, il continue à proposer des séminaires sur la communication non verbale au FBI et à la CIA, ainsi qu'auprès d'autres organismes travaillant dans le domaine de l'espionnage. Il est consultant dans le secteur de la banque et des assurances, et pour de grandes entreprises internationales. Joe Navarro enseigne aussi à l'Université Saint-Leo, ainsi que dans diverses facultés de médecine à travers les États-Unis, où ses extraordinaires compétences en communication non verbale ont trouvé un public très réceptif, notamment auprès de médecins désireux de mieux comprendre leurs patients. Les compétences qu'il a acquises à la fois dans le cadre de sa formation et sur le terrain, associées à sa maîtrise de l'analyse de la communication non verbale dans la vie quotidienne comme dans des situations où les enjeux sont très élevés, lui font tenir un rôle de premier plan dans l'expertise non verbale, comme vous le découvrirez dans ce livre.

Pour avoir travaillé avec Joe Navarro, assisté à ses séminaires et mis en pratique ses idées dans ma propre vie, je pense sincèrement que le savoir réuni dans ces pages représente une avancée majeure dans notre compréhension de tout ce qui a trait au non-verbal. Je l'affirme en tant que psychologue de formation qui s'est retrouvé embarqué dans ce projet de livre. J'ai été enthousiasmé par le travail de pionnier qu'a réalisé Joe

Navarro dans son exploitation de connaissances scientifiques sur la communication non verbale pour atteindre des objectifs professionnels et des succès personnels.

J'ai aussi été impressionné par son approche raisonnée et méticuleuse du sujet. Quand bien même l'observation du langage non verbal nous permet d'interpréter avec précision n'importe quel type de comportement, Joe Navarro nous avertit qu'utiliser le langage du corps pour détecter le mensonge est une tâche particulièrement difficile et ardue. Cette mise en garde, rarement prise en compte par les amateurs comme par les agents des forces de l'ordre, nous rappelle à la prudence quand nous jugeons qu'une personne est honnête ou malhonnête en nous basant sur ses comportements.

Contrairement à d'autres ouvrages sur le comportement non verbal, les informations présentées ici sont fondées sur des faits scientifiques et sur des découvertes testées sur le terrain, et non sur des opinions personnelles ou des conversations de salon. En outre, le texte met en avant ce que d'autres ouvrages ignorent souvent : le rôle crucial du système limbique de notre cerveau dans la compréhension et l'exploitation des indices non verbaux.

Le langage silencieux du corps est prêt à vous dévoiler tous ses secrets. Vous voulez progresser dans votre carrière ou simplement améliorer vos relations avec vos amis et votre famille ? Ce livre a été écrit pour vous. Acquérir de solides compétences exige une lecture attentive des chapitres qui suivent, ainsi que la disponibilité et l'énergie nécessaires à l'apprentissage et à la mise en pratique des enseignements de Joe Navarro dans votre vie quotidienne.

Réussir à lire les gens – apprendre, décoder et exploiter le comportement non verbal pour prédire leurs actions – est une mission qui mérite toute l'attention que vous voudrez bien lui accorder car vous serez amplement récompensé de vos efforts. Installez-vous bien dans votre fauteuil, tournez la page et préparez-vous à apprendre à observer tous ces comportements non verbaux sous la houlette de Joe Navarro. Vous ne

tarderez pas à découvrir, par un simple coup d'œil, tous ces gestes qui en disent long.

Les secrets de la communication non verbale

Quand j'anime des séminaires sur le « langage corporel », on me pose invariablement la question suivante : « Qu'est-ce qui vous a incité à vous intéresser à l'étude de la communication non verbale ? » Ce n'était pas prémédité et encore moins le résultat d'une longue fascination pour le sujet. La raison est bien plus terre à terre : mon intérêt est né de la nécessité de m'adapter à un nouveau mode de vie. Je suis arrivé aux États-Unis à l'âge de huit ans. Ma famille et moi avons quitté Cuba quelques mois après le débarquement dans la baie des Cochons et nous pensions sincèrement n'endosser que très provisoirement le statut de réfugiés.

Je ne connaissais pas un mot d'anglais et j'ai fait ce qu'ont fait avant moi des milliers d'immigrants en arrivant dans ce pays. J'ai vite compris que, pour m'intégrer en classe et me faire accepter de mes petits camarades, je devais prendre conscience de l'« autre » langage, celui des comportements non verbaux, et y être réceptif. J'ai découvert que j'étais capable de le traduire et de le comprendre immédiatement. Avec mon

imagination de garçon de huit ans, je me représentais le corps humain comme une sorte de panneau d'affichage qui transcrivait les pensées par l'intermédiaire de gestes, de mimiques et de postures que je parvenais à lire. J'ai évidemment fini par parler anglais et j'ai même perdu un peu de mon aisance en espagnol, mais je n'ai jamais oublié le langage non verbal. J'ai découvert très jeune que l'on peut toujours se fier à la communication non verbale.

J'ai appris à utiliser le langage corporel pour déchiffrer ce que mes camarades et mes enseignants voulaient me dire et leur opinion à mon égard. L'une des premières choses que j'ai remarquées était que les élèves et les instituteurs qui m'appréciaient sincèrement haussaient les sourcils quand j'entrais dans la pièce. Au contraire, ceux qui ne m'aimaient guère plissaient légèrement les paupières quand j'approchais. Quand on a fait l'observation de ce type de comportement, il reste gravé dans la mémoire à tout jamais. Comme beaucoup d'immigrants, j'ai exploité les informations non verbales pour tisser des amitiés, pour communiquer malgré la barrière linguistique, pour éviter mes ennemis et entretenir des relations saines. Bien des années plus tard, je me suis servi de ces comportements oculaires non verbaux pour élucider des crimes, quand j'étais agent spécial au Bureau fédéral d'investigation (FBI) (voir encadré 1).

ENCADRÉ 1 : UN PLISSEMENT DES PAUPIÈRES EN DIT LONG

Se cacher les yeux est un comportement non verbal qui traduit un sentiment de menace et/ou d'antipathie. Plisser les yeux (comme le faisaient mes camarades de classe), fermer et se protéger les yeux sont des mimiques qui servent à empêcher le cerveau de « voir » des images indésirables et de signifier notre mépris.

Quand j'étais enquêteur, je me suis servi des comportements de fermeture des yeux dans le cadre d'une enquête sur l'incendie criminel d'un hôtel de Porto Rico, qui avait fait quatre-vingt-dix-sept victimes. Un membre du service de sécurité avait été immédiatement soupçonné car l'incendie s'était déclaré dans une zone placée sous sa surveillance. L'une des méthodes utilisées pour le laver de tout soupçon concernant le déclenchement de l'incendie consistait à lui poser des questions très précises sur l'endroit où il se trouvait avant et pendant l'incendie, et à lui demander s'il avait ou non mis le feu. Après chaque question, j'observais son visage en y cherchant des signes révélateurs d'un comportement visant à se cacher les yeux. Ses yeux ne se rétrécissaient que lorsque je lui demandais où il se trouvait au début de l'incendie. Mais, bizarrement, il n'était pas perturbé par la question : « Est-ce vous qui avez mis le feu ? » J'en ai déduit que le cœur du problème était plutôt l'endroit où il se trouvait et non son implication possible dans le déclenchement de l'incendie. Les enquêteurs ont continué à l'interroger et il a fini par avouer avoir quitté son poste pour aller voir sa petite amie, qui travaillait elle aussi à l'hôtel. Les criminels avaient profité de son absence pour mettre le feu dans la zone qu'il aurait dû surveiller.

Dans ce cas, le comportement de fermeture des yeux du vigile indiquait clairement qu'il fallait persévérer et mener les interrogatoires dans une direction précise afin de sortir de l'impasse. Finalement, trois incendiaires furent arrêtés et condamnés pour avoir déclenché l'incendie tragique. Le gardien, malgré sa négligence déplorable et ses remords, n'était en définitive pas le coupable.

En puisant dans mon expérience et ma formation, je vais vous apprendre à voir le monde à travers les yeux d'un expert de la communication non verbale pour le FBI. Vous découvrirez que le monde est un environnement dynamique où la moindre interaction humaine résonne d'informations qui sont autant d'occasions d'utiliser le langage silencieux du corps pour enrichir ses connaissances sur les pensées, les sentiments et les intentions d'autrui. Savoir exploiter ces connaissances vous aidera à vous démarquer. Cela vous protégera et vous dévoilera les secrets du comportement humain.

QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION NON VERBALE ?

Comme la parole, la communication non verbale, ou comportement non verbal ou encore langage corporel, permet de transmettre des informations ; mais elle se traduit par le biais de mimiques, de gestes, du toucher (haptique), de mouvements physiques (kinésique), de postures, d'ornements corporels (vêtements, bijoux, coiffure, tatouages, etc.) et même du ton, du timbre et du volume de la voix (plutôt que par le contenu du discours).

Les comportements non verbaux représentent entre 60 et 65 % de la communication entre personnes et, pendant les rapports sexuels, 100 % de la communication s'effectue ainsi entre les partenaires (Burgoon, 1994, 229-285).

La communication non verbale révèle aussi les pensées, les sentiments et les intentions véritables. Ces comportements révélateurs d'un état d'esprit sont surnommés des « *tells* » (signes ou indices). Comme on n'a pas toujours conscience de communiquer non verbalement, le langage corporel est souvent plus honnête qu'un long discours, formulé consciemment, dans un but bien précis (voir encadré 2).

Quand l'observation du comportement non verbal d'une personne vous aide à comprendre ses sentiments, intentions ou actions, ou lorsqu'il clarifie

son discours, vous pouvez en conclure que vous êtes parvenu à décoder et à exploiter ce média silencieux.

ENCADRÉ 2 : LES ACTIONS EN DISENT PLUS QU'UN LONG DISCOURS

Le cas du viol d'une jeune femme dans une réserve indienne de l'Arizona illustre bien la manière dont le langage corporel est parfois plus sincère que le langage verbal. Un suspect avait été interpellé. Ses paroles étaient convaincantes et son récit, plausible. Il affirmait qu'il n'avait pas vu la victime, qu'il avait suivi une rangée du champ de coton, avait tourné à gauche puis était rentré directement chez lui. Pendant que mes collègues prenaient des notes, je ne le quittais pas des yeux : j'ai constaté que, lorsqu'il déclarait avoir tourné à gauche pour rentrer chez lui, sa main indiquait la droite – la direction qui menait au lieu du viol. Si je ne l'avais pas observé, je n'aurais pas remarqué cette incohérence entre son comportement verbal (« j'ai tourné à gauche ») et le non-verbal (la main indiquant la droite). Je le soupçonnai donc d'avoir menti. J'ai patienté, j'ai repris l'interrogatoire et il a fini par avouer être l'auteur du viol.

LE RÔLE DU COMPORTEMENT NON VERBAL AU QUOTIDIEN

Des recherches ont démontré que ceux qui réussissent à observer et à interpréter la communication non verbale, ainsi qu'à maîtriser la manière dont les autres les perçoivent, réussissent mieux dans la vie que ceux qui n'ont pas cette aptitude (Goleman, 1995, 13-92). L'objectif de ce livre est de vous apprendre à observer le monde qui vous entoure et à comprendre la signification du langage non verbal dans tous les contextes. Ce savoir améliorera vos rapports à autrui et enrichira votre vie, comme il l'a fait pour moi.

L'un des intérêts de décoder les comportements non verbaux est la valeur universelle de ce savoir. Il peut s'appliquer à tous les champs des relations humaines. Le non-verbal est omniprésent et fiable. Quand on connaît la signification d'un comportement non verbal particulier, on peut utiliser cette information dans diverses circonstances et dans tous les environnements. D'ailleurs, il est difficile d'interagir efficacement sans langage non verbal. Sinon, pourquoi les gens continueraient-ils à assister à des réunions à l'ère de l'ordinateur, des SMS, du courrier électronique, du téléphone et des visioconférences ? La raison en est le besoin d'exprimer et d'observer personnellement les communications non verbales. Rien ne peut remplacer cette observation faite en personne, sans filtre. Pourquoi ? Parce

que le langage non verbal a un sens et qu'il est puissant. Tout ce que vous apprendrez dans ce livre pourra s'appliquer à n'importe quelle situation, dans n'importe quel contexte, comme le montre l'encadré 3.

ENCADRÉ 3 : AVANTAGE AU MÉDECIN

Il y a quelques mois, j'ai animé un séminaire devant un groupe de joueurs de poker sur la manière d'exploiter le comportement non verbal pour connaître la main des adversaires et pour gagner davantage. Comme le poker est un jeu dans lequel le bluff et la duperie ont beaucoup d'importance, les joueurs ont tout intérêt à pouvoir lire les « *tells* » ou signes révélateurs dévoilant le jeu de leurs adversaires. Décrypter la communication non verbale est un facteur déterminant de la réussite. Alors que de nombreux participants étaient reconnaissants de l'enseignement que je leur apportais, j'étais moi-même étonné qu'ils soient aussi nombreux à comprendre l'importance de la connaissance et du rôle du comportement non verbal au-delà de la table de poker.

Quinze jours après la formation, j'ai reçu un courriel de l'un des participants, un médecin texan. « Ce qui me surprend le plus », écrivait-il, « c'est que ce que j'ai appris lors de votre séminaire me sert aussi dans mes consultations. Le langage non verbal dont vous nous avez enseigné à nous servir pour lire les joueurs de poker m'aide aussi à lire mes patients. Je sens maintenant quand ils sont mal à l'aise, confiants ou pas tout à fait francs. » Le courrier du médecin démontre l'universalité du non-verbal et sa valeur dans tous les aspects de la vie.

LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE EXIGE UN PARTENARIAT

Je suis persuadé que quiconque possède une intelligence normale est capable d'apprendre à utiliser la communication non verbale pour son développement personnel. En effet, ces vingt dernières années, j'ai appris à des milliers de gens à décoder le comportement non verbal, pour enrichir leur vie et celle de leur entourage et atteindre leurs objectifs personnels et professionnels. Y parvenir exige toutefois que vous et moi établissions un partenariat efficace, en contribuant chacun de manière significative à l'effort mutuel.

LES DIX COMMANDEMENTS À RESPECTER POUR OBSERVER ET DÉCODER CORRECTEMENT LE LANGAGE NON VERBAL

Lire les gens, c'est-à-dire réunir les compétences en non-verbal nécessaires à l'analyse de leurs pensées, de leurs sentiments et de leurs intentions, est une aptitude qui exige une pratique quotidienne et une

formation spécifique. Je peux vous aider à acquérir la formation adéquate en commençant par vous donner quelques directives, ou commandements, afin d'optimiser votre efficacité dans la lecture du non-verbal. Quand vous les aurez intégrées dans votre vie quotidienne, vous les suivrez de manière routinière, sans plus y penser. Vous souvenez-vous de la première fois où vous avez pris le volant ? Pour ma part, je me concentrais tant sur ce qu'il y avait à l'intérieur de la voiture que je n'arrivais pas à surveiller en même temps ce qui se passait à l'extérieur, sur la route. Ce n'est qu'une fois à l'aise au volant que j'ai pu élargir suffisamment mon attention pour englober tout le cadre de la conduite. Il en va de même pour le langage non verbal. Une fois que l'on en maîtrise parfaitement les mécanismes, leur application devient automatique et on peut consacrer toute son attention au décodage du monde qui nous entoure.

Commandement 1 : Soyez un observateur attentif de votre environnement. C'est l'exigence de base pour tous ceux qui souhaitent décoder et utiliser les communications non verbales.

Rendez-vous compte à quel point il serait idiot d'écouter parler quelqu'un en se bouchant les oreilles. Il serait impossible d'entendre ses paroles et c'est bien pourquoi on ne se promène généralement pas avec des bouchons d'oreilles ! Pourtant, quand il s'agit d'observer le langage silencieux du comportement non verbal, nombre d'entre nous pourraient aussi bien porter des œillères tant ils sont aveugles aux signaux corporels qui les entourent. Réfléchissez-y. Tout comme une écoute attentive est cruciale pour comprendre le langage verbal, une observation attentive est vitale pour appréhender le langage corporel. Cette phrase doit retenir toute votre attention car elle établit un constat essentiel. Une observation attentive (qui demande un effort) est absolument essentielle pour lire les gens et détecter les indices révélateurs.

Mais la plupart d'entre nous passent leur vie à voir des choses sans les regarder ou, comme le dit Sherlock Holmes, le méticuleux détective

anglais, à son partenaire, le Dr Watson : « Tu vois, mais tu n' observes pas. » Malheureusement, la plupart des gens voient leur entourage en faisant le minimum d'efforts d'observation. Ils sont ignorants des changements infimes qui s'opèrent dans leur univers. Ils n'ont pas conscience de la richesse des détails qui les entourent, tel le mouvement subtil de la main ou du pied de leur interlocuteur, qui trahit ses pensées ou ses intentions.

Des études scientifiques ont d'ailleurs démontré que les gens sont de piètres observateurs de leur univers. Quand un homme déguisé en gorille passe parmi un groupe d'étudiants occupés à d'autres activités, la moitié d'entre eux ne remarquent même pas sa présence (Simons & Chabris, 1999, 1059-1074).

Ceux qui n'ont pas le sens de l'observation manquent de « conscience de la situation », cette aptitude à savoir toujours où l'on se trouve, même sans avoir de solide image mentale de ce qui se passe autour de soi, voire devant soi. Demandez à un individu lambda d'entrer dans une pièce inconnue, pleine de monde, de regarder autour de lui puis de fermer les yeux et de vous raconter ce qu'il a vu. Vous serez étonné de son incapacité à se souvenir des caractéristiques de la pièce, même des plus évidentes.

Je suis toujours étonné de constater à quel point les gens peuvent être pris au dépourvu par ce qui leur arrive. Ils se lamentent toujours de la même façon :

« Ma femme vient de demander le divorce. Je n'avais pas remarqué que notre mariage ne la satisfaisait pas. »

« La psychologue scolaire m'a informé que mon fils se droguait depuis trois ans. Je ne m'en étais pas aperçu. »

« Je discutais avec un type quand il m'a envoyé un coup de poing. Je ne l'avais pas vu venir. »

« Je pensais que mon chef était content de moi. Je ne m'attendais pas à être viré. »

Les auteurs de ces déclarations sont des hommes et des femmes qui n'ont jamais appris à observer correctement le monde qui les entoure. Ces lacunes ne sont guère surprenantes. L'éducation que nous recevons enfants ne nous apprend pas à observer les signes non verbaux que les autres laissent paraître. À l'école primaire, puis au secondaire, il n'existe pas de cours sur la conscience de la situation. Avec un peu de chance, vous apprendrez par vous-même à être plus observateur. Dans le cas contraire, vous passerez à côté d'une quantité phénoménale d'informations qui vous aideraient pourtant à éviter bien des problèmes et à vous épanouir, tant dans votre vie amoureuse qu'au bureau ou en famille.

Heureusement, le sens de l'observation s'acquiert. Rien ne nous oblige à garder des œillères. Comme l'observation est une aptitude, il est possible de s'améliorer par une formation adaptée et de la pratique. Ne vous désespérez pas si votre sens de l'observation est peu développé. Vous comblerez vos lacunes si vous êtes prêt à consacrer du temps et de l'énergie à observer plus attentivement votre univers.

L'observation attentive doit devenir votre nouveau mode de vie. Prendre conscience du monde qui vous entoure n'est pas un acte passif. C'est un comportement conscient et délibéré, qui demande des efforts, de l'énergie et de la concentration – puis une pratique constante. L'observation est comparable à un muscle. Il se renforce avec l'entraînement et s'atrophie en cas d'inactivité. Faites travailler votre sens de l'observation pour gagner en capacité de décryptage de votre entourage.

Par ailleurs, l'observation attentive exige de mobiliser tous les sens, pas uniquement la vue. Chaque fois que je rentre chez moi, j'inspire profondément. Si l'odeur n'est pas « normale », je me pose des questions. Un jour, j'ai remarqué une légère odeur de cigarette en rentrant de voyage. Mon nez m'a averti d'un fait inhabituel bien avant que mes yeux aient pu

parcourir l'appartement. Il s'est avéré que le gardien de l'immeuble était passé pour réparer une fuite et l'odeur de fumée accrochée à ses vêtements traînait encore dans l'atmosphère plusieurs heures plus tard. Sa présence n'était pas malvenue, mais ç'aurait tout aussi bien pu être un cambrioleur caché dans la pièce voisine. Je veux simplement démontrer qu'en mobilisant tous mes sens, j'ai été mieux outillé pour analyser mon environnement et veiller à ma sécurité et à mon bien-être.

Commandement 2 : L'observation en contexte est cruciale pour comprendre un comportement non verbal. Quand vous tentez de comprendre un comportement non verbal dans la vie quotidienne, plus vous en savez sur son contexte, mieux vous comprenez sa signification. Par exemple, après un accident de la circulation, on s'attend à ce que les gens soient choqués, qu'ils aient l'air hagard, que leurs mains tremblent et qu'ils ne prennent pas les bonnes décisions (ils décident par exemple de marcher au milieu de la route, et c'est la raison pour laquelle les pompiers demandent que l'on reste dans la voiture). Pourquoi ces comportements ? Après un accident, on souffre des effets de la prise de contrôle du cerveau « pensant » par une autre région du cerveau, nommée le système limbique. Cette prise de contrôle a des conséquences sur les comportements : tremblements, désorientation, nervosité et malaises passagers. En contexte, cela n'a rien de surprenant et confirme la tension suscitée par l'accident. Pendant un entretien d'embauche, on s'attend à ce que les candidats soient nerveux, dans un premier temps, puis que leur nervosité se dissipe. Si elle réapparaît brusquement quand on pose des questions précises, il faut s'interroger sur la raison.

Commandement 3 : Sachez reconnaître et décoder les comportements non verbaux universels. Certains comportements du corps sont considérés comme universels car la plupart des gens les présentent. Par exemple, serrer les lèvres au point de les faire quasi disparaître est généralement le signe

que l'on est très ennuyé et que quelque chose ne va pas. Ce comportement non verbal de compression labiale est l'un des indices révélateurs universels que je décrirai aux chapitres suivants (voir encadré 4). Plus vous saurez reconnaître et interpréter le langage non verbal, plus vous gagnerez en efficacité dans l'analyse des pensées, des sentiments et des intentions de votre entourage.

ENCADRÉ 4 : QUAND UN RETROUSSEMENT DES LÈVRES FAIT FAIRE DES ÉCONOMIES

Les indices révélateurs universels des lèvres m'ont rendu un grand service au cours d'une mission de consultant auprès d'un chantier naval britannique. Mon client voulait que j'assiste aux négociations préalables à la signature d'un contrat avec une grosse entreprise multinationale pour l'armement de ses navires. J'ai suggéré que la proposition de contrat soit présentée point par point, en parvenant à un accord sur chaque article avant de passer au suivant. Je pouvais ainsi observer plus aisément le langage non verbal du négociateur afin d'y déceler des informations utiles pour mon client.

« Je vous ferai passer une note dès que je remarquerai quelque chose qui mérite votre attention, » ai-je informé mon client. Je me suis donc assis confortablement pour écouter la lecture des clauses du contrat. Il ne m'a pas fallu longtemps avant de voir un indice révélateur important. Pendant la lecture d'un article concernant l'armement d'une partie du navire (une phase de construction qui allait coûter des milliards de dollars), le négociateur de la multinationale retroussait les lèvres, indiquant clairement que cette partie du contrat ne lui plaisait pas.

J'ai fait passer une note à mon client pour l'avertir que cette clause du contrat était litigieuse ou problématique et qu'elle devait être revue et discutée de manière approfondie, en profitant de ce que toutes les parties étaient encore présentes.

En résolvant le problème au moment où il se posait, les négociateurs sont parvenus de haute lutte à un accord qui a fait économiser à mon client 13,5 millions de dollars. Le signe non verbal d'insatisfaction du négociateur était la preuve irréfutable d'un problème particulier.

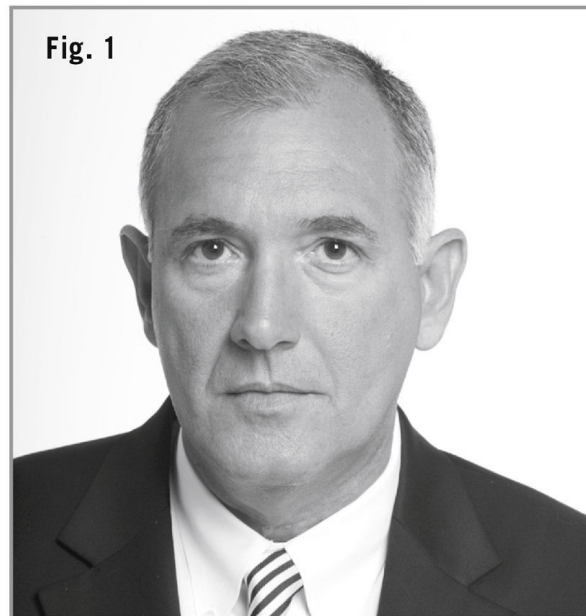
Commandement 4 : Sachez reconnaître et décoder les comportements non verbaux idiosyncrasiques. Les comportements non verbaux universels constituent le groupe des signes corporels communs à tout le monde. Il existe un second type de signes corporels, les comportements non verbaux idiosyncrasiques, qui sont spécifiques à chaque individu.

Quand vous vous entraînez à identifier les signaux idiosyncrasiques, soyez à l'affût des schémas comportementaux présents chez ceux que vous côtoyez régulièrement (amis, famille, collègues, fournisseurs). Mieux vous connaissez une personne ou plus vous la fréquentez longtemps, plus il vous sera facile de découvrir ces informations car vous disposerez d'une somme de connaissances plus vaste sur laquelle fonder votre jugement. Si vous constatez que votre enfant se gratte la tête et se mord les lèvres avant de passer un examen, ce sont probablement des signes idiosyncrasiques fiables révélant sa nervosité ou son manque de préparation. Cela fait partie de son répertoire d'indices révélateurs de stress et vous les reverrez régulièrement car le meilleur moyen de prédire un comportement futur est d'analyser un comportement passé.

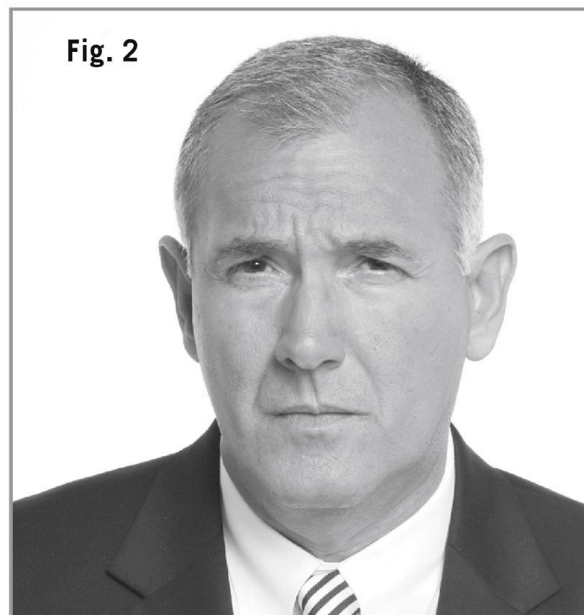
Commandement 5 : Essayez d'établir les comportements fondamentaux d'autrui. Pour comprendre les comportements fondamentaux de ceux que vous côtoyez régulièrement, vous devez connaître leurs attitudes habituelles, comment ils s'assoient, placent les mains, positionnent les pieds, leur posture et leurs mimiques favorites, leur port de tête, et même où ils posent généralement leurs affaires. Vous devez pouvoir distinguer leur visage « normal » de leur visage « stressé » (voir les figures 1 et 2).

En l'absence de référence, vous ne vaudrez guère mieux que les parents qui n'ont jamais regardé dans la gorge de leur enfant avant qu'il ne tombe malade. Ils téléphonent au médecin qui leur demande de décrire ce qu'ils voient, mais ils n'ont aucun point de comparaison permettant d'étayer leur

propos. C'est en connaissant la situation normale que l'on peut espérer reconnaître et identifier celle qui ne l'est pas.



Notez les traits du visage non stressé.
Les yeux sont détendus et les lèvres
doivent être pleines.



Un visage stressé est tendu et légèrement crispé, les sourcils sont froncés et le front est creusé de rides.

Dès la première rencontre, essayez de noter la « position initiale » au moment de la prise de contact. Il est important d'établir le comportement fondamental d'une personne car cela permet de déceler les écarts, parfois lourds de sens (voir encadré 5).

Commandement 6 : Essayez d'observer les indices révélateurs multiples, c'est-à-dire les comportements qui se produisent en groupe ou à la suite. On lit plus précisément autrui quand on observe des indices révélateurs multiples, qui sont des groupes de signaux corporels comportementaux très fiables. Ces signaux s'assemblent comme les pièces d'un puzzle. Plus vous possédez de pièces du puzzle, meilleures sont vos chances de les assembler pour retrouver l'image qu'elles constituent. Si, par exemple, je constate qu'un concurrent présente un schéma de

comportements de stress, rapidement suivis par des comportements pacificateurs, je peux en conclure qu'il se trouve en position de faiblesse dans les négociations.

ENCADRÉ 5 : TOUT EST RELATIF

Supposons que vous ayez un petit garçon de huit ans qui attend patiemment des proches venus assister à une grande réunion familiale. Comme c'est un événement annuel, ce n'est pas la première fois que vous vous trouvez là, avec votre fils, à accueillir les invités. Il a toujours embrassé de bonne grâce les membres de la famille. Mais, cette fois, au moment d'embrasser son oncle Henri, vous le sentez qui se raidit.

« Que se passe-t-il ? » lui chuchotez-vous à l'oreille en le poussant vers son oncle.

Votre fils se tait, mais il ne réagit pas à votre signal physique.

Que faire ? Il est important de noter ici que le comportement de votre fils est un écart par rapport à son comportement habituel. Il n'a jamais hésité à embrasser son oncle par le passé. Pourquoi ce changement ? Sa réaction d'immobilité suggère qu'il se sent menacé (ou toute autre impression négative). Cette peur n'est peut-être pas justifiée mais, comme vous êtes un parent plutôt observateur et attentif, un signal d'alarme se déclenche. L'écart de votre fils par rapport à son comportement antérieur suggère qu'un événement négatif s'est produit entre son oncle et lui lors de leur dernière rencontre. Peut-être un simple malentendu, une maladresse de jeunesse ou une réaction au favoritisme de l'oncle envers d'autres enfants. Mais ce comportement peut aussi indiquer quelque chose de plus grave. Je veux montrer ici qu'un changement dans le comportement habituel suggère que quelque chose ne va pas et, dans ce cas particulier, cela vaut probablement la peine que l'on s'y attarde.

Commandement 7 : Il est important de surveiller les changements de comportement d'autrui car ils signalent une évolution de ses pensées, émotions, intérêts ou intentions. Un brusque changement de comportement peut indiquer que cette personne traite des informations ou s'adapte à des événements émotionnels. Un enfant très excité à la perspective de se rendre dans un parc d'attractions changera de comportement dès qu'il apprendra que le parc est fermé. Il en va de même

pour les adultes. Quand on apprend de mauvaises nouvelles par téléphone ou que l'on voit des images choquantes, le corps le reflète immédiatement.

Les changements de comportements peuvent aussi révéler l'intérêt ou les intentions d'autrui. Une observation attentive des changements visibles peut permettre de prévoir des événements avant qu'ils ne se produisent, ce qui donne un net avantage, surtout si l'action imminente peut vous nuire (voir encadré 6).

ENCADRÉ 6 : SENTIR LES PROBLÈMES

Certains changements dans le langage corporel sont des indices révélateurs. Il s'agit de comportements qui révèlent les intentions d'une personne et donnent plus de temps à l'observateur compétent pour se préparer avant que l'action anticipée ne se produise.

Pour illustrer l'importance de l'observation des changements de comportements, surtout quand ils impliquent des indices intentionnels, je citerai l'exemple d'une tentative de vol d'un magasin dans lequel je travaillais. J'avais remarqué la présence d'un homme non loin de la caisse. Son comportement avait attiré mon attention car il n'avait apparemment aucune raison d'être là ; il ne faisait pas la queue car il n'avait pas fait de courses. De plus, ses yeux restaient fixés sur la caisse.

S'il avait continué à se tenir tranquille, je me serais sans doute désintéressé de lui et j'aurais regardé ailleurs. Mais, alors que je l'observais toujours, son comportement a changé. Plus précisément, ses narines se sont dilatées, ce qui indiquait qu'il hyperventilait en prévision d'une action quelconque. J'ai deviné ce que l'action allait être environ une seconde avant qu'elle ne se produise. Je n'avais qu'une seconde pour lancer un avertissement. J'ai crié « Attention ! » au caissier pendant que trois faits se déroulaient en même temps : (a) le caissier finissait d'encaisser les achats d'un client, ce qui a déclenché l'ouverture du tiroir-caisse ; (b) l'homme qui se tenait près de la caisse s'est penché en avant en plongeant sa main dans le tiroir pour s'emparer des billets ; et (c) alerté par mon cri, le caissier a saisi la main de l'homme et l'a tordue. Le voleur a lâché les billets et s'est enfui en courant. Si je n'avais pas repéré l'indice révélateur de ses intentions, je suis persuadé que le voleur aurait réussi son méfait. À propos, le caissier était mon père. Il tenait un petit magasin de bricolage et je lui donnais un coup de main l'été.

Commandement 8 : Il est important d'apprendre à détecter les signaux non verbaux erronés ou trompeurs. Réussir à distinguer les indices authentiques des indices trompeurs exige une certaine expérience. Cela nécessite non seulement une observation attentive, mais aussi une analyse prudente. Dans les chapitres suivants, nous verrons les subtiles différences de comportement, révélatrices d'une attitude honnête ou malhonnête, afin d'accroître la précision de la lecture d'autrui.

Commandement 9 : Savoir distinguer entre bien-être (confort) et malaise (inconfort) aide à se concentrer sur les comportements les plus importants pour décoder la communication non verbale. Ayant consacré la majeure partie de ma vie d'adulte à l'étude du comportement non verbal, je me suis rendu compte qu'il fallait se concentrer sur deux points principaux : le confort et l'inconfort. C'est un aspect fondamental de mon enseignement de la communication non verbale. Apprendre à lire avec précision les indices (comportements) de confort et d'inconfort chez autrui aide à déchiffrer ce que le corps et l'esprit veulent dire. En cas de doute sur la signification d'un comportement, demandez-vous s'il s'agit d'un comportement lié au confort (contentement, satisfaction, détente) ou à l'inconfort (mécontentement, insatisfaction, stress, anxiété, tension). En règle générale, vous parviendrez à répartir les comportements observés dans les deux catégories.

Commandement 10 : Soyez discret dans vos observations. Exploiter le langage non verbal exige d'observer attentivement les gens et de décoder avec précision leurs comportements non verbaux. Mais quand vous observez autrui, il ne faut pas que vos intentions paraissent évidentes. On a tendance à dévisager les gens lorsqu'on essaye de déceler des indices non verbaux. L'idéal est d'observer les autres en toute discrétion, c'est-à-dire de manière non intrusive.

Entraînez-vous à aiguïser votre sens de l'observation. Vos efforts finiront par porter leurs fruits car ce n'est qu'une question de pratique et de persévérance.

Vous connaissez maintenant votre contribution à notre partenariat : les dix consignes que vous devez suivre pour décoder efficacement le langage non verbal. La question est maintenant la suivante : « Quels comportements non verbaux faut-il observer et quelles informations révèlent-ils ? » C'est là que j'interviens.

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS NON VERBAUX IMPORTANTES ET LEURS SIGNIFICATIONS

Le corps humain est capable d'émettre des milliers de « signaux » ou messages non verbaux. Quels sont les plus importants, et comment les décoder ? Une vie entière consacrée à l'observation méticuleuse, à l'évaluation et à la validation ne suffirait pas à identifier et à interpréter correctement tous les comportements non verbaux. Heureusement, grâce à des chercheurs talentueux et à mon expérience en comportements non verbaux, je peux vous mettre sur la voie sans détours. Les principaux comportements non verbaux ont déjà été identifiés et ces connaissances sont à votre disposition. Nous avons également élaboré un paradigme ou modèle facilitant la lecture du langage non verbal. Même si vous oubliez le sens exact d'un indice corporel particulier, vous parviendrez à le déchiffrer.

Ce livre dévoile des informations inédites sur le langage corporel en les illustrant par des exemples de comportements non verbaux révélateurs utilisés pour élucider des affaires du FBI. Certaines informations ne manqueront pas de vous surprendre. Par exemple, si vous deviez choisir la partie la plus « honnête » de votre anatomie (la partie la plus à même de révéler les sentiments ou intentions véritables), laquelle choisiriez-vous ? Quand vous connaîtrez la réponse, vous saurez où regarder quand vous

essayerez de connaître l'opinion, les sentiments ou les intentions d'un associé, d'un proche, d'un ami ou d'un parfait étranger. J'exposerai aussi des notions fondamentales de physiologie applicables au comportement non verbal, ainsi que le rôle du cerveau. Je révélerai aussi tous les secrets de la détection des mensonges, comme aucun agent du contre-espionnage ne l'a fait avant moi.

Je crois sincèrement que posséder des notions de biologie en relation avec le langage corporel vous aidera à comprendre le fonctionnement du comportement non verbal et la raison pour laquelle il est révélateur des pensées humaines, des sentiments et des intentions. J'entamerai donc le prochain chapitre par l'examen de ce magnifique organe qu'est le cerveau humain et je vous expliquerai comment il contrôle les moindres facettes du langage corporel. Pour terminer ce premier chapitre, je souhaite vous faire part d'une observation sur la validité de l'utilisation du langage corporel pour comprendre et analyser le comportement humain.

POUR QUI SONNE LE GLAS

Par une journée fatidique de 1963, à Cleveland, dans l'Ohio, le détective Martin McFadden, âgé de trente-neuf ans, observait deux hommes faire les cent pas devant la vitrine d'un magasin. Chacun à son tour jetait un œil dans la boutique puis s'éloignait. Après plusieurs passages, les deux hommes se retrouvèrent au bout de la rue, regardant par-dessus leur épaule tandis qu'ils parlaient à une troisième personne. S'inquiétant de ce que les hommes « repéraient » le magasin dans l'intention de le cambrioler, le détective s'approcha, fouilla l'un des hommes et découvrit sur lui une arme à feu. McFadden arrêta les trois hommes, contrecarrant leurs projets et évitant ainsi d'éventuelles pertes en vies humaines.

Les observations détaillées de l'officier McFadden ont servi de base à une décision historique de la Cour suprême des États-Unis (*Terry vs Ohio*, 1968, 392 U.S. 1), connue de tous les policiers américains. Depuis 1968, ce jugement autorise les agents de police à fouiller des individus sans mandat, lorsque leurs comportements trahissent leur intention de commettre un méfait. Par cette décision, la Cour suprême a reconnu les comportements non verbaux comme présages d'intentions criminelles, quand ces comportements sont observés et décodés correctement. L'affaire *Terry vs Ohio* démontre la relation entre nos pensées, nos intentions et nos comportements non verbaux. En outre, cette décision a fourni une

reconnaissance légale de l'existence et de la validité de ces relations (Navarro & Schafer, 2003, 22-24).

Donc, la prochaine fois qu'on vous dit que le comportement non verbal ne veut rien dire ou que sa lecture n'est pas fiable, souvenez-vous de cette affaire car, d'une part, elle prouve le contraire et, d'autre part, elle a passé l'épreuve du temps.

Assumez votre héritage limbique

Faites l'exercice suivant : mordez-vous la lèvre puis frottez-vous le front et, enfin, caressez-vous la nuque. Ce sont des gestes qui nous sont coutumiers. Si vous observez les gens qui vous entourent, vous constatez qu'ils présentent régulièrement ce type de comportements.

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi nous faisons ces gestes ? La réponse se cache sous le crâne, dans notre cerveau. Lorsque vous saurez pourquoi et comment le cerveau humain mobilise le corps pour exprimer ses émotions de manière non verbale, vous saurez par la même occasion interpréter ces comportements. Nous allons donc commencer par jeter un œil à l'intérieur du crâne pour examiner de plus près les trois livres de matière les plus étonnantes que l'on puisse trouver dans le corps humain.

La plupart des gens savent qu'ils ont un cerveau et le désignent comme le siège de leurs capacités cognitives. En fait, le crâne humain abrite trois « cerveaux » qui remplissent chacun des fonctions particulières et, ensemble, constituent le « centre de contrôle » qui régule tout le corps humain. En 1952, le scientifique Paul MacLean a été le premier à décrire le

cerveau humain comme un cerveau triunique composé d'un cerveau reptilien (le plus ancien), d'un cerveau limbique (apparu chez les premiers mammifères) et du néocortex (le cerveau humain) (voir le schéma du cerveau limbique). Dans cet ouvrage, nous nous intéresserons essentiellement au système limbique du cerveau (la partie qui, d'après MacLean, remonte aux premiers mammifères) car il joue un rôle majeur dans l'expression du comportement non verbal. Cependant, nous utiliserons le néocortex (le cerveau pensant) pour analyser les réactions limbiques de notre entourage afin de décoder leurs pensées, leurs sentiments ou leurs intentions (LeDoux, 1996, 184-189 ; Goleman, 1995, 10-21).

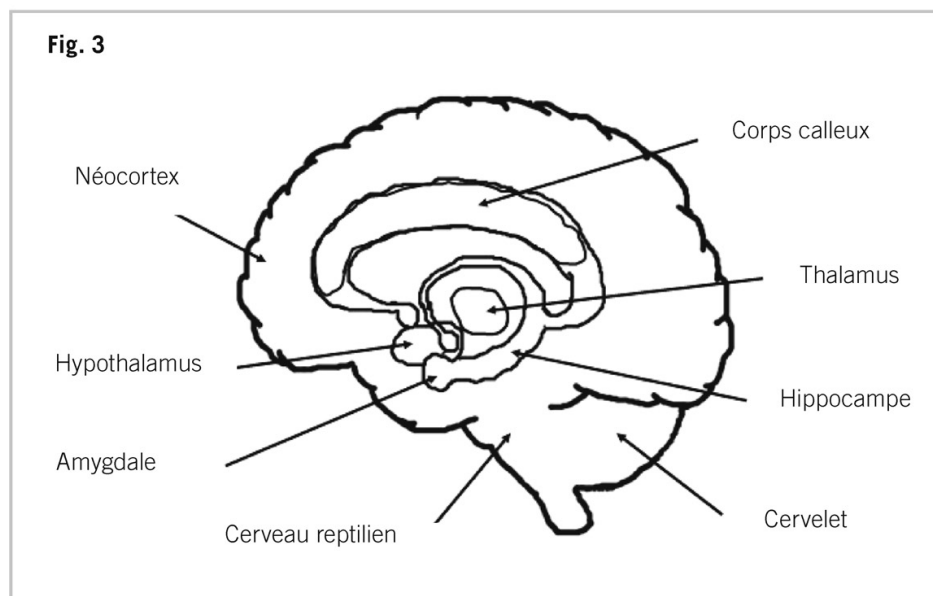


Schéma du cerveau limbique avec ses principales régions

Il est essentiel de bien comprendre que le cerveau contrôle tous les comportements, qu'ils soient conscients ou inconscients. C'est la base de la compréhension de la communication non verbale. Du simple grattement de la tête à la composition d'une symphonie, tout ce que nous faisons (hormis

quelques réflexes musculaires involontaires) est contrôlé par le cerveau. Par conséquent, ces comportements peuvent servir à interpréter les choix que fait le cerveau pour la communication externe.

LE TRÈS ÉLÉGANT CERVEAU LIMBIQUE

Dans le cadre de l'étude sur la communication non verbale, le cerveau limbique est le lieu où se situe l'action. Pourquoi ? Parce que c'est la partie du cerveau qui réagit par réflexe, instantanément, en temps réel et sans influence. C'est la raison pour laquelle elle réagit sans artifice aux informations transmises par notre environnement (Myers, 1993, 35-39). Comme le cerveau limbique est chargé de notre survie, il ne fait pas de pause, il est toujours « en marche ». C'est aussi un centre émotionnel : c'est de là que partent les signaux liés aux émotions ou à la survie et destinés aux parties du cerveau qui orchestrent nos comportements (LeDoux, 1996, 104-137). Ces comportements peuvent être observés et décodés car ils se manifestent physiquement par les pieds, le torse, les bras, les mains et le visage. Comme ces réactions n'exigent aucune réflexion, contrairement aux paroles, elles sont authentiques. Le cerveau limbique est donc considéré comme le « cerveau honnête » du point de vue du langage non verbal (Goleman, 1995, 13-29).

Ces réactions de survie limbiques ne datent pas de l'enfance ; elles remontent l'arbre généalogique de l'espèce humaine. Comme elles sont profondément ancrées dans notre système nerveux, elles sont difficiles à dissimuler ou à réprimer (avez-vous déjà essayé de réprimer un sursaut

quand vous percevez un bruit violent ?). Par définition, les comportements limbiques sont donc des comportements honnêtes et fiables ; ce sont des manifestations authentiques de nos pensées, sentiments et intentions (voir encadré 7).

ENCADRÉ 7 : DÉMASQUER UN TERRORISTE

Comme la partie limbique de notre cerveau ne peut pas être contrôlée de manière cognitive, il faut accorder beaucoup d'importance aux comportements qu'elle génère. On a beau s'efforcer de dissimuler ses émotions, le système limbique s'autorégule et laisse filtrer des indices. Il est extrêmement important de savoir observer ces signes d'alerte car ils sont authentiques et lourds de sens.

Travailler son sens de l'observation peut sauver des vies, comme l'illustrent les événements suivants, qui ont eu lieu en décembre 1999, et qui ont permis à un douanier américain de démasquer un terroriste surnommé « The Millennial Bomber ». Remarquant la nervosité et la transpiration excessive d'Ahmed Reesam alors qu'il entra sur le sol américain depuis le Canada, l'officier Diana Dean lui demanda de descendre de voiture pour être interrogé. Reesam essaya alors de s'enfuir mais il fut rapidement arrêté. La voiture contenait des explosifs et des détonateurs. Reesam sera ensuite condamné pour avoir prémédité un attentat à la bombe dans l'aéroport de Los Angeles.

La nervosité et la transpiration remarquées par le douanier sont des réactions à un stress intense qui sont contrôlées dans le cerveau. Ces comportements limbiques étant authentiques, le douanier a voulu interroger Reesam, sachant pertinemment que ses observations du langage corporel justifiaient un complément d'enquête. L'affaire Reesam montre bien que l'état psychologique d'une personne est lié à des manifestations physiques non verbales. Dans ce cas, le système limbique du terroriste, qui avait apparemment très peur d'être remarqué, laissa transparaître sa nervosité malgré toutes ses tentatives conscientes pour dissimuler ses émotions profondes. Il y a de quoi être extrêmement reconnaissants envers l'officier Dean pour sa clairvoyance.

La troisième partie de notre cerveau est relativement récente, d'où son nom « néocortex », signifiant nouveau cerveau. Cette partie se nomme aussi « cerveau humain », « cerveau pensant » ou « cerveau intellectuel », car elle

traite de la connaissance et de la mémoire à un plus haut niveau. C'est cette partie du cerveau qui nous différencie des autres mammifères en raison de sa masse (le cortex), servant essentiellement à penser. C'est le cerveau qui nous a emmenés sur la Lune. C'est le cerveau critique et créatif dont les capacités de traitement, d'analyse, d'interprétation et d'intuition atteignent un niveau inégalé chez les autres espèces.

Mais c'est aussi la partie du cerveau qui est la moins honnête ; c'est donc notre « cerveau trompeur ». Comme il est capable de pensées complexes, ce cerveau, contrairement à la partie limbique, est la moins fiable des trois zones principales du cerveau. C'est le cerveau qui peut tromper, et il le fait souvent (Vrij, 2003, 1-17).

Revenons au *Millennial Bomber* : même si son système limbique oblige le terroriste à transpirer abondamment lorsqu'il est interrogé par le douanier, son néocortex est parfaitement capable de le faire mentir sur ses véritables intentions. La partie pensante du cerveau, celle qui contrôle le langage (plus précisément, l'aire de Broca), pourrait lui faire déclarer : « Je n'ai pas d'explosifs dans ma voiture », si l'officier l'interrogeait sur le contenu du véhicule, même si cette affirmation est mensongère. Le néocortex est capable de nous faire dire à une amie que nous aimons sa nouvelle coiffure, alors que c'est faux. Il peut aussi très facilement vous faire jurer : « Je n'ai pas eu de rapports sexuels avec cette mademoiselle Lewinsky. »

Comme le néocortex (le cerveau pensant) est capable de mensonge, ce n'est pas une source d'informations fiables ou précises (Ost, 2006, 259-291). En résumé, quand il s'agit d'observer les comportements non verbaux qui nous aident à comprendre les gens, le système limbique est le Saint-Graal du langage corporel. C'est donc la zone du cerveau à laquelle nous allons accorder toute notre attention.

LES RÉACTIONS LIMBIQUES FONDAMENTALES

L'un des moyens par lesquels le cerveau limbique a assuré la survie de l'espèce (en en profitant pour produire quantité de signes non verbaux) est la prise de contrôle du comportement en présence d'un danger, qu'il s'agisse d'un homme préhistorique face à un monstre de l'Âge de pierre ou d'un employé des temps modernes face à son chef au cœur de pierre. Nous avons conservé les réactions viscérales de survie qui nous ont été léguées au fil des millénaires. Le cerveau donne trois types d'instructions pour assurer notre survie face à un danger : se figer, s'enfuir et se battre. Comme d'autres espèces animales qui ont été elles aussi protégées par leur cerveau limbique, les êtres humains ont survécu et se sont reproduits car ces comportements étaient déjà profondément ancrés dans leur système nerveux.

Dans les situations de menace ou de dangers potentiels, on présente le plus souvent deux types de réactions : la fuite ou l'affrontement. Mais ce n'est pas tout à fait exact. En réalité, les animaux, comme les êtres humains, réagissent dans l'ordre suivant : face à une menace, ils se figent, s'enfuient, se battent. Si les réactions étaient limitées à l'affrontement et à la fuite, nous serions le plus souvent couverts de bleus et de bosses ou continuellement épuisés.

Ce moyen très efficace de prise en charge du stress et du danger s'est conservé et aiguisé. Dans la suite, nous allons examiner en détail chaque réaction car elles génèrent des comportements non verbaux qui aident à comprendre les pensées, les sentiments et les intentions d'autrui.

LA RÉACTION D'IMMOBILITÉ

Il y a six millions d'années, quand les premiers hominidés vivaient dans la savane africaine, ils étaient menacés par de nombreux prédateurs plus forts et plus rapides qu'eux. Pour assurer la survie des premiers hommes, le cerveau limbique, qui avait évolué depuis nos aïeux animaux, élaborait des tactiques visant à compenser les avantages de force et de rapidité que nos prédateurs avaient sur nous. Cette stratégie, la première ligne de défense du système limbique, consistait à se figer en présence d'un prédateur ou de tout autre danger. Les mouvements attirent l'attention ; en nous donnant l'ordre de rester immobiles en cas de danger, le cerveau limbique nous ordonne de réagir de la manière la plus efficace pour assurer notre survie. La plupart des animaux, et certainement la plupart des prédateurs, sont attirés par le mouvement. S'immobiliser face au danger est une réaction sensée. De nombreux carnivores pourchassent des proies en mouvement, à la manière des grands félins, les principaux prédateurs de nos ancêtres.

Les animaux cessent généralement de bouger en présence de prédateurs et certains feignent même d'être morts. Les opossums, notamment, appliquent cette tactique. Les récits des massacres de Columbine et de Virginia Tech révèlent que des élèves ont réagi en se figeant face au tireur. En restant immobiles et en faisant semblant d'être morts, de nombreux élèves ont survécu, même s'ils ne se trouvaient qu'à quelques mètres du tueur. Instinctivement, les adolescents ont adopté des comportements ancestraux très efficaces. Cesser de bouger vous rend quasi invisible, comme l'apprend tout soldat ou agent des brigades anti-émeutes.

La réaction d'immobilité s'est donc transmise de l'homme primitif à l'homme moderne et elle reste aujourd'hui notre première stratégie de défense en cas de menace ou de danger. On constate d'ailleurs toujours cette réaction limbique ancestrale devant les grands félins au cirque. Quand un tigre ou un lion entre en piste, vous pouvez être certain que les spectateurs assis aux premiers rangs ne vont pas se mettre à gesticuler sans raison. Ils resteront à leur place sans bouger. Personne ne leur a demandé de se tenir tranquilles ; ils le font car le cerveau limbique a préparé l'espèce humaine à se comporter ainsi face au danger depuis plus de cinq millions d'années.

Dans notre société moderne, la réaction d'immobilité s'emploie de manière plus subtile dans la vie quotidienne. Vous pouvez l'observer chez les gens pris en flagrant délit de bluff, de vol ou, parfois, de mensonge. Quand nous nous sentons menacés ou démasqués, nous réagissons comme nos ancêtres l'ont fait des millions d'années avant nous : nous ne bougeons plus. Nous avons non seulement appris à nous figer face à un danger réel ou perçu, mais notre entourage a appris à imiter notre comportement et à se figer, même sans voir la menace de ses propres yeux. Ce mimétisme a perduré car il est crucial pour la survie du groupe, comme pour l'harmonie au sein de l'espèce humaine (voir encadré 8).

ENCADRÉ 8 : LA NUIT OÙ LES MAINS ONT CESSÉ DE BOUGER

J'étais chez ma mère voici quelques semaines et je regardais la télévision en mangeant de la glace avec d'autres membres de la famille. Il était déjà tard quand quelqu'un sonna à la porte, ce qui est très inhabituel dans le quartier. Brusquement, toutes les mains se figèrent simultanément, celles des adultes comme celles des enfants, en réponse au signal d'un maître d'orchestre invisible. Il s'avéra que le visiteur était l'une de mes sœurs qui avait oublié ses clés. Évidemment, nous ne savions pas que c'était elle qui sonnait à la porte. C'est un exemple parfait de réaction communautaire ancrée face à un danger perçu, ainsi que de la première réaction limbique, qui est de se figer.

Au combat, les soldats réagissent de la même façon. Quand l'éclaireur s'arrête, tout le monde l'imité, sans qu'une parole ait besoin d'être échangée.

La réaction d'immobilité fait penser à la biche prise dans les phares. Lorsque l'on se retrouve soudain en situation potentiellement dangereuse, on se fige avant d'entreprendre une quelconque action. Dans la vie quotidienne, la réaction d'immobilité se manifeste innocemment, par exemple, lorsqu'une personne qui marche dans la rue s'arrête brusquement, en se frappant le front de la paume de la main, avant de faire demi-tour pour retourner chez elle car elle a oublié une casserole sur le feu. Cet arrêt brutal suffit au cerveau pour réagir instantanément, que la menace ait la forme d'un prédateur ou d'une pensée qui surgit à l'esprit. Dans les deux cas, le psychisme doit gérer une situation potentiellement dangereuse (Navarro, 2007, 141-163).

On se fige non seulement quand on est confronté à des menaces physiques avérées mais, comme le montre l'exemple de la sonnette qui retentit tard le soir, les menaces provenant de sons (menaces auditives) alertent aussi le système limbique. Ainsi, lorsqu'ils sont réprimandés, les gens se tiennent généralement tranquilles. On observe le même comportement chez un individu questionné sur des sujets potentiellement

gênants. Il se fige sur sa chaise comme s'il s'agissait d'un « siège éjectable » (Gregory, 1999).

Une même manifestation de l'immobilité limbique peut aussi apparaître au cours d'un interrogatoire quand la personne interrogée retient son souffle ou que sa respiration devient très tenue. C'est lié à la même réaction ancestrale face à une menace. L'interviewé n'en a pas conscience mais un observateur averti le voit aussitôt. Au beau milieu d'un entretien ou d'une déposition, j'invite souvent celui qui se trouve en face de moi à se détendre et à respirer profondément car il n'a pas forcément conscience de retenir son souffle.

Dans la même logique, les personnes interrogées à propos d'un crime ou d'un délit placent souvent leurs pieds dans une position de sécurité (noués autour des pieds de la chaise) et conservent longtemps cette position. Ce comportement est signe que quelque chose ne va pas ; c'est une réaction limbique qui exige un interrogatoire plus poussé. Le suspect ne ment pas nécessairement car la duplicité ne peut pas être détectée directement. Toutefois, comme ce comportement non verbal signale un stress, je recherche la cause de la gêne dans l'interrogatoire ou dans la suite des relations.

Le cerveau limbique utilise une variante de la réaction d'immobilité lorsqu'il tente de nous protéger en essayant de nous rendre invisibles. Ainsi, les voleurs essayent-ils de passer inaperçus en limitant leurs mouvements ou en se recroquevillant. Mais, au contraire, ce comportement les rend encore plus visibles car il les distingue des clients qui font leurs courses, dont les bras sont plutôt actifs et qui se tiennent droits. Psychologiquement, les voleurs à l'étalage (ou votre fils ou votre fille qui essaye de chiper discrètement un gâteau dans le placard) maîtrisent leur environnement en tentant de disparaître. Dans cette situation, les gens essayent aussi de se cacher en limitant la visibilité de leur tête. Ils haussent les épaules et

baissent la tête en faisant la tortue. C'est l'attitude qu'ont les joueurs de football qui ont perdu un match (voir la figure 4).

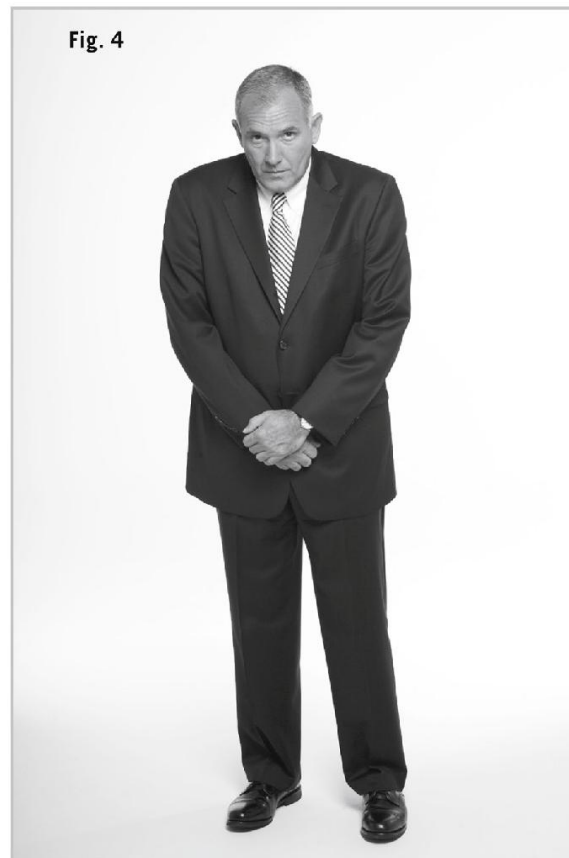


Fig. 4

Les gens font souvent la tortue (en haussant les épaules jusqu'aux oreilles) quand ils se sentent humiliés ou qu'ils perdent brusquement confiance.

Les enfants maltraités manifestent eux aussi ces comportements limbiques d'immobilité. En présence d'un parent ou d'un adulte qui les maltraite, leurs bras pendent le long du corps et ils évitent tout contact oculaire comme si cela les aidait à passer inaperçus, à disparaître. C'est une question de survie pour les enfants sans défense.

LA RÉACTION DE FUITE

L'un des objectifs de la réaction d'immobilité est d'éviter d'être remarqué par de dangereux prédateurs ou dans des situations risquées. Un deuxième objectif est de donner à l'individu menacé le temps d'évaluer la situation et de déterminer la meilleure attitude à adopter. Quand la réaction d'immobilité ne suffit pas à écarter le danger ou que ce n'est pas le meilleur choix (parce que le danger est trop proche, par exemple), la deuxième réaction limbique est la fuite. Évidemment, cette décision a pour objectif d'échapper à la menace ou, au moins, de s'éloigner du danger. Notre cerveau a judicieusement ordonné à notre corps d'adopter cette tactique de survie pendant des millénaires pour échapper au danger.

Mais, dans le monde moderne, où nous vivons dans des villes et non dans la nature, il est difficile d'échapper aux menaces par la course. Nous avons donc adapté la réaction de fuite à nos besoins modernes. Les comportements ne sont pas aussi évidents, mais ils poursuivent le même objectif : nous protéger ou nous éloigner de la présence physique d'individus ou de situations menaçantes.

Si vous réfléchissez aux interactions sociales qui ont marqué votre vie, vous vous souviendrez probablement des actions « de fuite » qui vous ont permis de vous soustraire à l'attention malveillante des autres. Tout comme un enfant se détourne quand le contenu de son assiette lui déplaît, un adulte s'écarte d'une personne qu'il n'apprécie pas ou évite les conversations qui l'effraient. Les comportements de blocage se manifestent par le fait de fermer les yeux, de se les frotter ou de se mettre les mains devant la figure.

On peut aussi maintenir ses distances en se penchant en arrière ou sur le côté, en posant des objets (son sac) sur ses genoux ou en tournant les pieds vers la sortie la plus proche. Tous ces comportements, contrôlés par le cerveau limbique, indiquent que l'on veut maintenir ses distances par rapport à un ou plusieurs individus nuisibles ou à toute menace perçue dans son environnement. Nous adoptons ces comportements parce que, il y a des

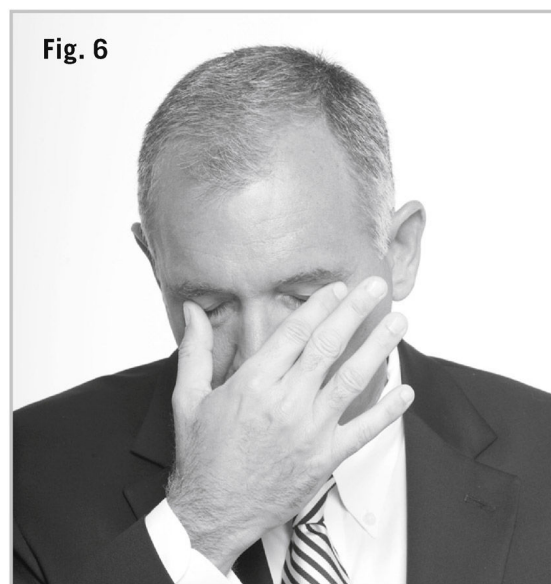
millions d'années, les humains fuyaient ce qu'ils n'appréciaient pas ou ce qui pouvait leur nuire. Aujourd'hui, nous quittons précipitamment une réception déplorable, nous fuyons les mauvaises relations, nous nous tenons à l'écart des individus nuisibles ou de nos ennemis (voir la figure 5).



Fig. 5
Deux personnes s'écartent inconsciemment l'une de l'autre lorsqu'elles sont en désaccord ou qu'elles éprouvent de l'aversion l'une pour l'autre.

Tout comme un homme peut se tenir à distance de sa compagne, un négociateur peut s'écarter de son homologue en cas de désaccord. Les comportements de blocage peuvent aussi être manifestes ; l'homme d'affaires ferme les yeux ou se les frotte, place les mains devant son visage (voir la figure 6). Il peut s'éloigner de la table ou de son interlocuteur et

détourner les pieds en les dirigeant parfois vers la sortie la plus proche. Ce ne sont pas des comportements de duplicité, mais plutôt des actions qui signalent un malaise. Ces variantes de la réaction de fuite ancestrale sont des comportements non verbaux de distanciation qui indiquent que notre homme d'affaires est mécontent de ce qui se passe autour de la table des négociations.



Se cacher les yeux est une manifestation très forte de la consternation, de l'incrédulité ou du désaccord.

LA RÉACTION D'AFFRONTMENT

La réaction d'affrontement est la dernière tactique de survie du cerveau limbique en cas d'agression. Quand une personne confrontée à un danger est incapable de passer inaperçue en se figeant ou de s'échapper par la fuite, il ne lui reste plus qu'à se battre. Au cours de l'évolution de notre espèce,

comme d'autres mammifères, nous avons développé une stratégie permettant de transformer la peur en rage pour repousser les agresseurs (Panksepp, 1998, 208). À l'époque moderne, agir avec rage n'est pas forcément pratique, voire légal, donc le cerveau limbique a élaboré d'autres stratégies au-delà de la réaction d'affrontement physique primitive.

La dispute est une forme moderne d'agression. Même si le mot « dispute » est synonyme de débat ou de discussion, il décrit surtout une altercation verbale. Un débat acharné équivaut à une « lutte » par des moyens non physiques. Insultes, affrontements verbaux, dénigrement, provocation et sarcasme sont tous, à leur façon, des équivalents modernes de la bagarre car ce sont des formes d'agression. En y réfléchissant bien, les poursuites devant les tribunaux peuvent aussi s'interpréter comme des types de combats ou d'agressions modernes, sanctionnées socialement, où les adversaires exposent avec agressivité leurs divergences de vue.

Alors que les êtres humains se lancent beaucoup moins qu'autrefois dans des altercations physiques, se battre fait toujours partie de notre arsenal limbique. Même si certains sont plus sujets que d'autres à la violence, la réaction limbique prend bien d'autres formes que les coups de poing, les coups de pied et les morsures. On peut être très agressif sans contact physique, simplement par la posture, le regard, en bombant le torse ou en empiétant sur l'espace vital de son adversaire. Les atteintes portées à l'espace vital provoquent une réponse limbique à un niveau individuel. Il est intéressant de constater que les violations de territoire créent des réponses limbiques à un niveau collectif. Quand un pays viole l'espace d'un autre, il en résulte souvent des sanctions économiques, l'interruption des relations diplomatiques, voire des conflits armés.

Le recours à la réaction d'affrontement pour commettre une agression physique ne passe pas inaperçu. Nous allons examiner des exemples de comportements plus subtils associés à la réaction d'affrontement. Tout comme nous avons vu des expressions modifiées des réactions limbiques

d'immobilité et de fuite, les convenances modernes nous interdisent de céder à nos penchants primitifs en nous battant quand nous nous sentons menacés.

En règle générale, je déconseille de recourir à l'agression (verbale ou physique) pour parvenir à ses fins. La réaction d'affrontement doit rester le dernier recours en cas de menace (uniquement quand les tactiques d'immobilité et de fuite se sont révélées inefficaces) car il est préférable de l'éviter autant que possible. Hormis les motivations légales et physiques évidentes de cette recommandation, les tactiques agressives peuvent entraîner un désarroi émotionnel qui empêche de se concentrer et de réfléchir à la menace en gardant les idées claires. Lorsque nous sommes excités émotionnellement, ce qui est le cas après une bagarre, notre capacité à réfléchir efficacement s'en trouve affectée. Nos capacités cognitives sont prises en otage par le cerveau limbique qui accapare toutes les ressources cérébrales disponibles (Goleman, 1995, 27, 204-207).

L'une des meilleures motivations pour l'étude des comportements non verbaux est qu'ils peuvent parfois vous avertir qu'une personne a l'intention de vous attaquer physiquement, ce qui vous laisse le temps de désamorcer un conflit potentiel

CONFORT / INCONFORT ET RÉCONFORT

Pour emprunter une expression à l'ancienne série *Star Trek*, la « directive première » du cerveau limbique est d'assurer la survie de notre espèce. Il a été programmé pour nous maintenir en sécurité en évitant le danger ou l'inconfort et en recherchant autant que possible la sécurité et le confort. Cela nous permet aussi de tirer les leçons de nos mésaventures passées (voir encadré 9). Jusqu'ici, nous avons vu que le système limbique nous aide à gérer efficacement les menaces. Nous allons maintenant examiner la manière dont le cerveau et le corps interagissent pour nous réconforter et nous donner confiance en nos facultés à assurer notre propre sécurité.

ENCADRÉ 9 : LE CERVEAU A UNE MÉMOIRE D'ÉLÉPHANT

Le cerveau limbique est comparable à un ordinateur qui reçoit et stocke des informations en provenance du monde extérieur. Il conserve des données relatives aux expériences et aux événements négatifs (un doigt brûlé sur la porte du four, une agression par un prédateur humain ou animal, ou encore des commentaires blessants), ainsi qu'aux conjonctures agréables. Le cerveau limbique puise dans ces informations lorsque nous explorons un monde dangereux et souvent sans pitié (Goleman, 1995, 10-21). Par exemple, quand le système limbique a enregistré qu'un animal est dangereux, cette impression est implantée dans notre mémoire émotionnelle. Nous réagissons sans tarder à la prochaine rencontre avec l'animal. De même, quand nous rencontrons la « terreur de la classe » vingt ans plus tard, des sentiments négatifs profondément enfouis remontent à la surface grâce au cerveau limbique.

La raison pour laquelle il nous est souvent difficile d'oublier qu'une personne nous a blessés est que l'expérience est enregistrée dans le système limbique le plus primitif, qui est la partie du cerveau qui sert non à raisonner mais à agir (Goleman, 1995, 207). J'ai rencontré récemment une personne avec laquelle je n'ai jamais été en bons termes. Je ne l'avais pas vue depuis quatre ans mais mes réactions viscérales (limbiques) étaient toujours aussi négatives. Mon cerveau m'a rappelé que cette personne profitait des autres, il m'a donc averti de me tenir à distance. Ce phénomène est décrit par Gavin de Becker dans son ouvrage *La peur qui vous sauve*.

Inversement, le système limbique enregistre et retient très efficacement les expériences et événements positifs (satisfaction des besoins essentiels, éloges, relations plaisantes, etc.). Ainsi, un visage amical ou familial suscite une réaction immédiate : une sensation de plaisir et de bien-être. Nous sommes euphoriques quand nous rencontrons un vieil ami ou que nous reconnaissons un parfum agréable qui remonte à notre enfance : ces rencontres sont enregistrées dans la « zone de confort » de la base de mémoire associée à notre système limbique.

Quand on ressent une impression de confort (bien-être), le cerveau limbique laisse échapper l'information sous la forme d'un langage corporel en harmonie avec la sensation positive. Observez une personne allongée dans un hamac par une belle journée. Son corps traduit l'impression de confort que ressent son cerveau. Au contraire, quand nous sommes

perturbés (inconfort), le cerveau limbique exprime un comportement non verbal qui reflète notre malaise. Observez la réaction des gens quand ils apprennent, à l'aéroport, que leur vol est retardé ou annulé. Leurs corps en dit long. Nous allons examiner plus attentivement les comportements de confort et d'inconfort que nous constatons tous les jours et nous nous en servirons pour analyser les sentiments, pensées et intentions.

En général, quand le cerveau limbique est à l'aise, ce bien-être mental et physiologique se reflète par des manifestations non verbales de contentement et de grande confiance. Mais quand le cerveau limbique n'est pas à l'aise, le langage corporel correspondant se caractérise par des comportements emblématiques du stress ou du manque de confiance. Connaître ces « repères comportementaux » aide à décoder les pensées d'autrui, ou à savoir comment agir ou à quoi s'attendre dans n'importe quel contexte, qu'il soit social ou professionnel.

L'IMPORTANCE DES COMPORTEMENTS DE RÉCONFORT

Comprendre la manière dont les réactions d'immobilité, de fuite et d'affrontements, déclenchées par le système limbique, influencent le comportement non verbal n'est qu'une partie de l'équation. Vous découvrirez qu'à chaque fois qu'il y a une réaction limbique, surtout par rapport à une expérience négative ou menaçante, elle est suivie de comportements de réconfort (Navarro, 2007, 141-163).

Ces actions, souvent qualifiées d'adaptateurs dans la littérature spécialisée, servent à nous calmer après des expériences désagréables voire terribles (Knapp & Hall, 2002, 41-42). Dans les efforts pour revenir à des conditions normales, le cerveau enrôle le corps pour qu'il effectue des gestes de réconfort. Comme ce sont des signaux extérieurs, instantanément visibles, ils peuvent être observés et décodés immédiatement et en contexte.

Le réconfort n'est pas l'apanage de notre espèce. Les chats et les chiens, par exemple, se lèchent eux-mêmes et mutuellement pour se réconforter. Les humains présentent des comportements de réconfort beaucoup plus variés. Certains sont évidents, d'autres plus subtils. Pour évoquer un comportement de réconfort, on pense le plus souvent à l'enfant qui suce son pouce. Mais, en grandissant, on adopte des moyens plus discrets et socialement plus acceptables pour satisfaire son besoin de se calmer (mâcher un chewing-gum, mordre son crayon, etc.). On ne remarque souvent pas les comportements de réconfort plus subtils ou l'on n'a pas conscience de leur signification dans le décryptage des pensées et des sentiments. Pour lire correctement le comportement non verbal, il est essentiel d'apprendre à reconnaître et à décoder les comportements de réconfort humains. Pourquoi ? Parce qu'ils en disent long sur l'état d'esprit de quelqu'un et ce, avec une précision troublante (voir encadré 10).

ENCADRÉ 10 : TORDRE

LE COU AUX HABITUDES

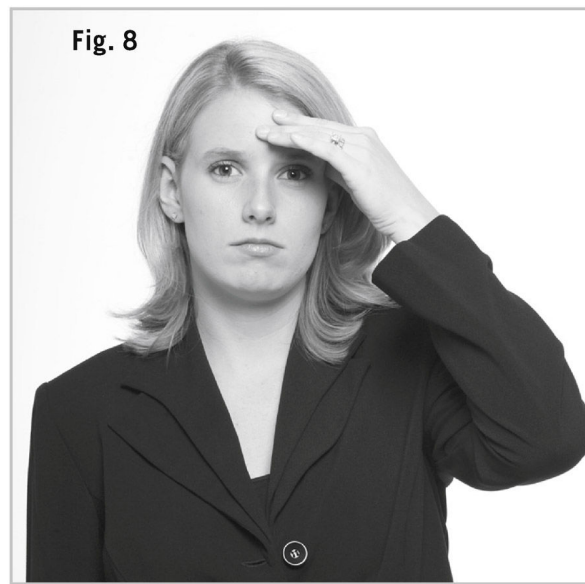
Se toucher ou se frotter le cou est l'un des comportements de réconfort les plus significatifs et les plus fréquemment utilisés en réaction au stress. Les femmes se couvrent ou se touchent la fourchette sternale (le creux qui se trouve entre la pomme d'Adam et le sternum) (voir la figure 7). Quand une femme touche la base de son cou et/ou le couvre avec la main, c'est qu'elle se sent perturbée, menacée, mal à l'aise, en insécurité ou qu'elle a peur. Cet indice comportemental relativement significatif peut notamment servir à détecter l'inconfort ressenti quand on ment ou que l'on cache des informations importantes.

J'ai participé à une enquête au cours de laquelle nous soupçonnions qu'un fugitif armé et dangereux se cachait au domicile de sa mère. Accompagné d'un autre agent, je me suis rendu au domicile de cette femme. Nous avons frappé à la porte et elle nous a laissés entrer. Nous lui avons présenté nos insignes et nous avons commencé à lui poser des questions. Quand je lui demandais : « Votre fils est-il chez vous ? », elle posait la main sur sa fourchette sternale et me répondait par la négative. J'avais remarqué son comportement, mais nous avons continué notre interrogatoire. Au bout de quelques minutes, je lui ai demandé : « Votre fils aurait-il pu pénétrer chez vous pendant que vous étiez au travail ? » Elle a de nouveau posé la main sur sa fourchette sternale et a répondu : « Non, je l'aurais remarqué. » J'étais maintenant persuadé que son fils était dans la maison, car elle ne portait la main à son cou que lorsque je lui suggérais cette possibilité. Pour vérifier ma déduction, nous avons continué à discuter avec cette dame jusqu'à ce que, au moment de partir, je lui pose une dernière question : « Pour me permettre de clore cette affaire, vous pouvez m'affirmer qu'il ne se trouve pas dans la maison, n'est-ce pas ? » Sa main s'est posée sur son cou pour la troisième fois alors qu'elle confirmait sa réponse précédente. J'étais certain que cette femme mentait. Je lui ai demandé l'autorisation de fouiller la maison : son fils était bien évidemment caché dans un placard, sous une pile de couvertures. Elle a eu de la chance de ne pas être condamnée pour obstruction à la justice. En réponse à l'inconfort qu'elle ressentait en mentant à la police à propos de son fils fugitif, son système limbique a produit un comportement de réconfort qui l'a trahie.

Fig. 7



Se couvrir la fourchette sternale est un geste de réconfort immédiat en cas de sentiment d'insécurité, d'inconfort émotionnel, de peur ou de souci. Jouer avec son collier remplit souvent le même rôle.



Quand une personne se frotte le front, cela indique souvent qu'elle lutte contre elle-même ou qu'elle subit un malaise, passager ou plus sévère.

Je m'efforce d'observer des comportements de réconfort pour savoir si mes interlocuteurs sont mal à l'aise ou s'ils réagissent négativement à une chose que j'aurais pu faire ou dire. Au cours d'un entretien, une telle manifestation peut être une réaction à une question ou à un commentaire particulier. Les comportements qui signalent l'inconfort (comme se pencher de côté, froncer les sourcils, croiser les bras ou les raidir) sont généralement suivis d'un ordre du cerveau qui demande aux mains de faire un geste de réconfort (voir la figure 8). L'observation de ces comportements confirme mes déductions sur ce qui se déroule dans l'esprit de mon interlocuteur.

Si, chaque fois que je demande à un suspect : « Connaissez-vous M. Dupont ? », il me répond par la négative en se touchant immédiatement le cou ou la bouche, je sais qu'il se réconforte par rapport à cette question précise (voir la figure 9). Je ne sais pas s'il ment car la duplicité est difficile

à détecter. En revanche, je sais que la demande l'inquiète au point qu'il doive se réconforter après l'avoir entendue. Cela m'incite à approfondir ce point de l'enquête. Il est important qu'un enquêteur remarque les comportements de réconfort car ils aident parfois à déceler un mensonge ou une information cachée. Je considère qu'observer les indicateurs de réconfort est plus significatif et plus fiable qu'essayer d'établir leur véracité. Ils aident à identifier les sujets précis qui perturbent ou dérangent un suspect. Les reconnaître peut révéler des informations dissimulées jusque-là et qui peuvent ouvrir de nouvelles perspectives.

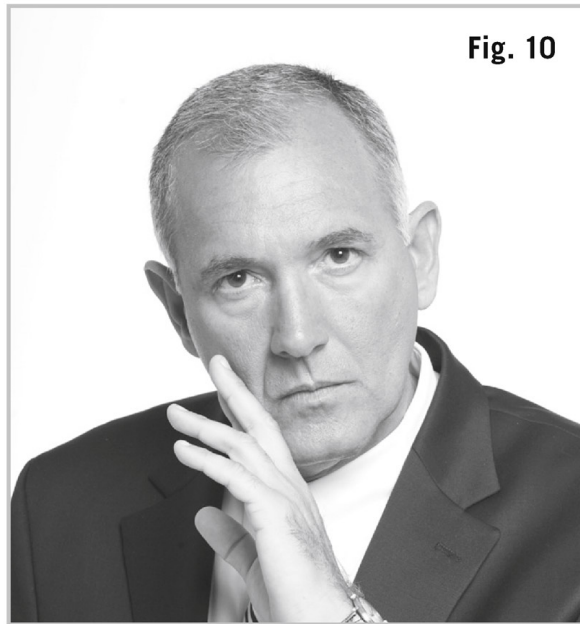


Fig. 9

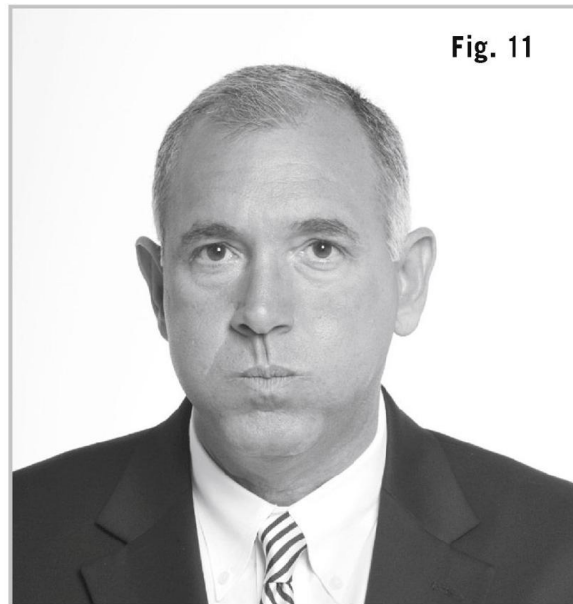
On se touche le cou en cas d'inconfort émotionnel, de doute ou d'insécurité.

TYPES DE COMPORTEMENTS DE RÉCONFORT

Les comportements de réconfort prennent des formes diverses. En cas de stress, nous nous apaisons en nous massant doucement le cou, en nous caressant le visage ou en jouant avec nos cheveux. Ces gestes sont automatiques. Notre cerveau transmet le message : « Réconforte-moi immédiatement », et nos mains réagissent instantanément par un geste qui nous aide à nous sentir à nouveau à l'aise. On se réconforte parfois en passant la langue à l'intérieur des joues ou des lèvres ou on expire lentement en gonflant les joues pour se calmer (voir les figures 10 et 11). Si la personne stressée fume, elle fumera davantage ; si elle mâche du chewing-gum, elle mastiquera plus vite. Tous ces comportements de réconfort satisfont les mêmes exigences du cerveau, qui ordonne au corps d'intervenir pour stimuler les terminaisons nerveuses afin de libérer des endorphines apaisantes dans le cerveau, ce qui le calme (Panksepp, 1998, 272).



Se toucher la joue ou le visage apaise quand on est nerveux, irrité ou soucieux.

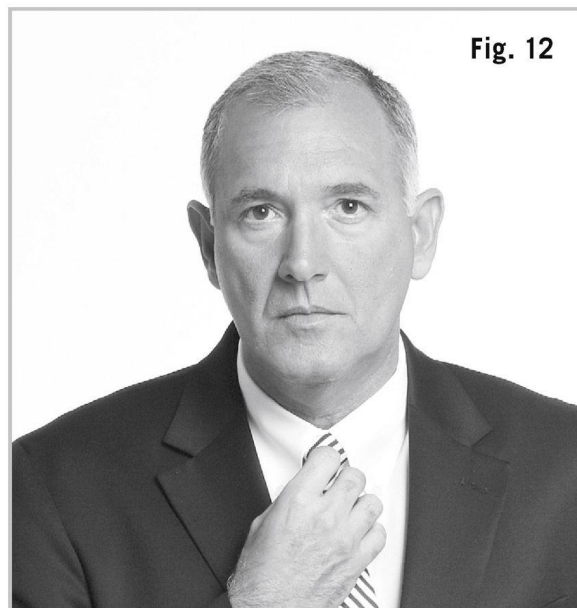


Expirer en gonflant les joues est un bon moyen de se libérer du stress et de s'apaiser. Les gens le font souvent après un incident évité de justesse.

Tout geste qui consiste à se toucher le visage, la tête, le cou, l'épaule, le bras, la main ou la jambe en réaction à un stimulus négatif (comme une question difficile, une situation embarrassante ou le stress résultant d'un bruit, d'une vision ou d'une pensée) est un comportement de réconfort. Ces comportements d'apaisement ne nous aident pas à résoudre les problèmes ; ils nous aident à rester calmes pendant que nous les résolvons. En d'autres termes, ils nous apaisent. Les hommes préfèrent se toucher le visage. Les femmes saisissent plus volontiers leur cou, leurs vêtements, bijoux, bras et leurs cheveux.

Certains privilégient des objets apaisants, d'autres mâchent du chewing-gum, fument, mangent, se lèchent les lèvres, se frottent le menton, se caressent le visage, jouent avec des objets (stylo, crayon, trombone ou

montre), se tirent les cheveux ou se grattent l'avant-bras. Les gestes d'apaisement sont parfois encore plus discrets, comme épousseter sa chemise ou ajuster son nœud de cravate (voir la figure 12). On semble simplement ajuster sa tenue mais, en fait, on calme sa nervosité en se passant les bras sur le corps et en s'occupant les mains. Ces gestes sont aussi des comportements de réconfort régis par le système limbique et se manifestent en réaction au stress.



Les hommes ajustent leur cravate pour gérer leur sentiment d'insécurité ou d'inconfort. Ce geste couvre aussi la fourchette sternale.

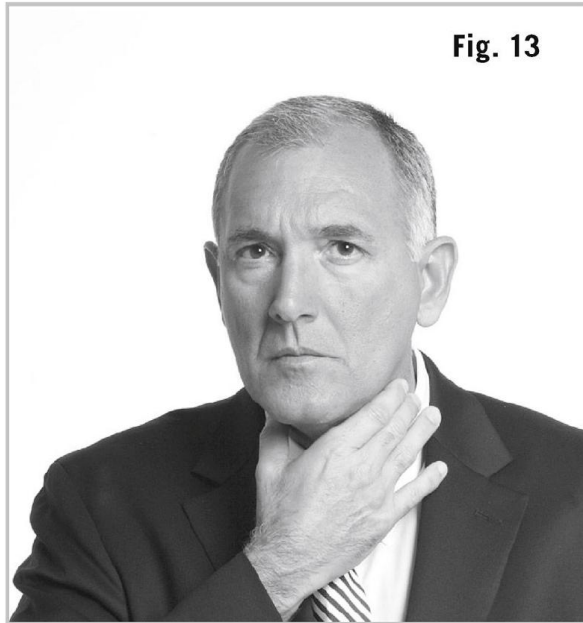
Nous allons maintenant considérer quelques comportements de réconfort parmi les plus fréquents et les plus visibles. Lorsque vous en êtes témoin, demandez-vous pourquoi cette personne a besoin de s'apaiser. La capacité à lier un comportement de réconfort à un déclencheur de stress

particulier peut vous aider à comprendre plus précisément les pensées, les sentiments et les intentions d'autrui.

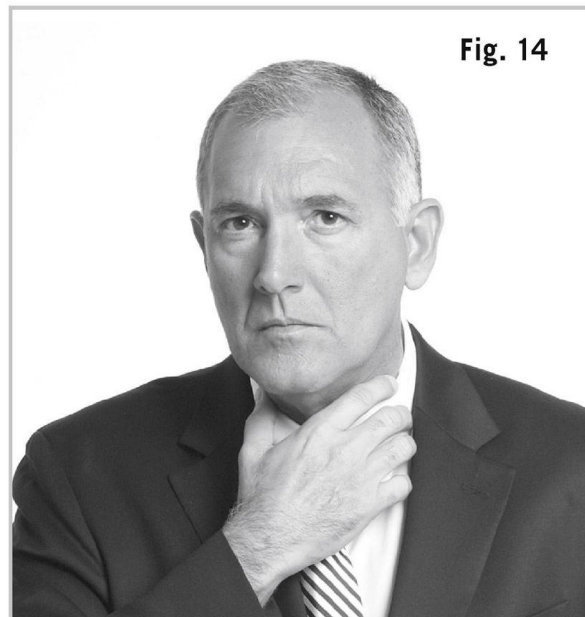
COMPORTEMENTS DE RÉCONFORT IMPLIQUANT LE COU

Se toucher ou se caresser le cou est l'un des comportements de réconfort les plus fréquents en réaction au stress. Certaines personnes se frottent ou se massent la nuque avec les doigts ; d'autres se caressent les côtés du cou ou juste au-dessous du menton, au-dessus de la pomme d'Adam, en tirillant sur la partie charnue du cou. C'est là que se trouvent les terminaisons nerveuses qui, lorsqu'elles sont stimulées, font baisser la tension sanguine, ralentissent le rythme cardiaque et apaisent (voir les figures 13 et 14).

Fig. 13



Les hommes se massent ou se caressent le cou pour calmer leur gêne. Cette zone, très innervée, contient notamment le nerf vague qui, lorsqu'il est stimulé, ralentit le rythme cardiaque.



Les hommes se massent le cou plus fermement que les femmes pour gérer leur sentiment d'inconfort ou d'insécurité.

Au fil de décennies d'étude des comportements non verbaux, j'ai constaté qu'il existe des différences dans la manière dont hommes et femmes se touchent le cou en geste de réconfort. En général, les comportements des hommes sont plus fermes ; ils saisissent leur cou dans le creux de la main juste au-dessous du menton, en stimulant les nerfs du cou (plus précisément le nerf vague ou le sinus carotidien), ce qui ralentit le rythme cardiaque et apaise. Parfois, ils se caressent les côtés ou l'arrière du cou avec les doigts ou ajustent leur nœud de cravate ou leur col de chemise (voir la figure 15).

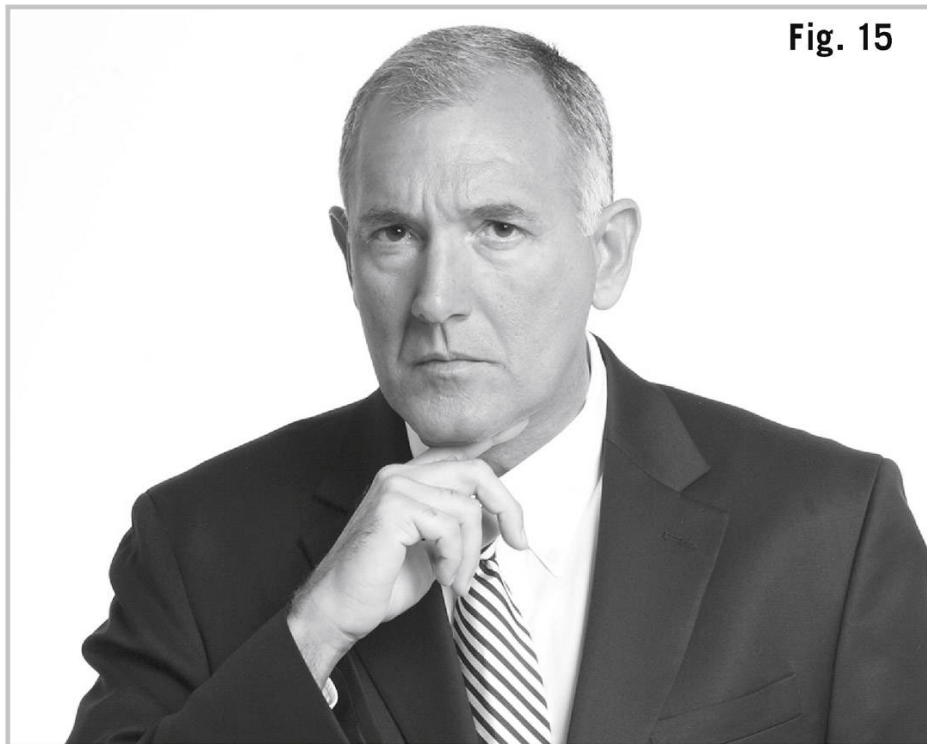


Fig. 15

Se toucher rapidement le cou sert aussi à apaiser l'anxiété ou l'inconfort. Ce geste, comme le massage, est un moyen efficace et universel pour soulager le stress.

Les femmes s'apaisent autrement. Dans les gestes impliquant le cou, elles touchent, tortillent ou manipulent un collier, si elles en portent un (voir encadré 11). Comme nous l'avons dit, les femmes se couvrent souvent la fourchette sternale avec la main. Elles touchent cette partie de leur cou ou la couvrent quand elles sont stressées, mal à l'aise, menacées, apeurées ou anxieuses. Chez la femme enceinte, j'ai observé que la main se dirige vers le cou mais, au dernier moment, elle se détourne vers le ventre, comme pour couvrir le fœtus.

ENCADRÉ 11 : LE BALANCIER APAISANT

Observez un couple qui discute à une table voisine, au restaurant. Si la femme joue avec son collier, c'est qu'elle est un peu nerveuse. Mais si elle place ses doigts sur sa fourchette sternale, il est probable que quelque chose la tracasse ou la rende très anxieuse. En général, lorsqu'une femme touche sa fourchette sternale de la main droite, elle soutient son coude droit de la main gauche. Quand la situation de stress disparaît ou qu'il y a un intermède dans la partie désagréable de la discussion, sa main droite s'abaisse et vient se reposer sur le bras gauche plié. Quand la situation redevient tendue, la main droite se lève à nouveau vers la fourchette sternale. Vu de loin, le mouvement du bras ressemble à l'aiguille d'un oscillographe, passant de la position de repos sur le bras, au cou, puis redescendant, en fonction du niveau de stress ressenti.

COMPORTEMENTS DE RÉCONFORT IMPLIQUANT LE VISAGE

Se toucher ou se caresser le visage est une réaction d'apaisement fréquente face au stress. Les gestes consistant à se frotter le front, à se toucher, se frotter ou se lécher les lèvres, à tirailler ou à se frotter le lobe de l'oreille entre le pouce et l'index, à se caresser le visage ou la barbe, ou encore à jouer avec ses cheveux servent tous à apaiser une situation de stress. Comme nous l'avons mentionné, certains se calment en gonflant les joues puis en expirant lentement. Les nombreuses terminaisons nerveuses présentes sur le visage en font une zone idéale pour les gestes d'apaisement commandés par le cerveau limbique.

COMPORTEMENTS DE RÉCONFORT IMPLIQUANT LES SONS

Siffler peut être un comportement de réconfort. Certaines personnes sifflent pour se tranquilliser lorsqu'elles marchent dans une rue inconnue ou dans un couloir obscur. Il arrive même que les gens se parlent pour se calmer en période de stress. D'autres parlent à toute allure quand ils sont nerveux ou anxieux. Certains comportements combinent des méthodes d'apaisement tactiles et auditives, comme tapoter à l'aide d'un crayon ou pianoter du bout des doigts.

BÂILLEMENTS EXCESSIFS

On voit parfois des gens stressés bâiller exagérément. Le bâillement ne permet pas seulement d'inspirer profondément. Comme la bouche devient sèche en cas de stress, un bâillement permet d'exercer une pression sur les glandes salivaires et d'humecter l'intérieur de la bouche. Dans ce cas, ce n'est pas le manque de sommeil mais le stress qui provoque les bâillements.

FROTTEMENT DES CUISSSES

Se frotter les cuisses est un comportement d'apaisement qui passe fréquemment inaperçu car il se déroule souvent sous une table ou un bureau. Ce geste apaisant consiste à placer les mains sur ses cuisses, paumes vers le bas, puis à les faire glisser vers les genoux (voir la figure 16). Certaines personnes ne font ce mouvement qu'une seule fois, mais il est souvent répété à plusieurs reprises, à la manière d'un geste de massage de la jambe. Il peut aussi être exécuté dans le but de sécher des mains rendues moites par l'anxiété, mais son objectif principal est de se débarrasser de la tension. Ce comportement non verbal confirme que la personne est stressée. Pour repérer ce geste, observez les gens qui mettent un bras ou les deux sous la table. S'ils se frottent les cuisses, le haut des bras et les épaules bougent en même temps que la main qui frotte la jambe.

Avec l'expérience, j'ai constaté que le frottement des cuisses est très significatif car il se produit instantanément en réaction à un événement négatif. J'ai observé ce geste pendant des années dans des affaires où les suspects étaient confrontés à des preuves accablantes, comme les photos d'une scène de crime qu'ils connaissaient déjà. Ce comportement accomplit deux actions en une. Il sèche les paumes moites et apaise par le mouvement de caresse. On le constate aussi quand un couple assis est dérangé ou interrompu par un intrus ou que quelqu'un s'efforce de se souvenir d'un nom.



En cas de stress ou de nervosité, on se frotte les paumes des mains sur les cuisses pour se calmer. Passant souvent inaperçu quand il est fait sous la table, ce geste est un signe fiable d'inconfort ou d'anxiété.

Dans le travail de police, attendez-vous à voir apparaître les gestes d'apaisement impliquant les mains et les cuisses au début des interrogatoires, ils augmentent progressivement quand les questions deviennent plus difficiles. Une élévation de leur nombre ou dans la vigueur des frottements indique bien que la question a mis le suspect mal à l'aise, parce qu'il cache quelque chose, qu'il ment ou qu'on approche d'un sujet dont il ne veut pas parler (voir encadré 12). Ce comportement se produit aussi lorsque la personne interrogée est perturbée par la réponse qu'elle est censée donner à vos questions. Par conséquent, gardez un œil sur ce qui se passe sous la table en surveillant le mouvement des bras. Vous serez surpris par tous les renseignements que vous pourrez glaner à partir de ces comportements.

ENCADRÉ 12 : DE FACEBOOK À FESSEBOOK

Pendant un entretien d'embauche, un candidat est interrogé par son futur employeur. Tout se passe bien jusqu'à ce que, vers la fin de l'entretien, le candidat commence à parler de réseaux sociaux et du rôle d'Internet. L'employeur le félicite pour son commentaire et fait une remarque désinvolte sur la manière dont les étudiants utilisent Internet et des sites comme Facebook pour nuire à la réputation de leurs concurrents potentiels en publiant des messages et des photos compromettantes. À ce moment, l'employeur remarque que le candidat se frotte vigoureusement la cuisse de la main droite, à plusieurs reprises. L'employeur n'en dit pas plus, remercie le jeune homme et le raccompagne à la porte. Il retourne à son ordinateur, sa suspicion ayant été éveillée par le comportement de réconfort du candidat, pour vérifier si le profil du jeune homme était sur Facebook. Il y était en effet, et pas flatteur !

Prenez bonne note de la remarque qui suit à propos du frottement des cuisses. Alors que ce geste apparaît indubitablement chez les personnes faisant preuve de duplicité, on l'observe aussi chez les innocents qui sont

tout simplement nerveux. Ne tirez pas de conclusions hâtives (Frank et al., 2006, 248-249). La meilleure interprétation à donner du frottement des cuisses est de reconnaître qu'il correspond à un besoin d'apaisement du cerveau et que, par conséquent, les motivations de ce comportement méritent d'être étudiées de manière plus approfondie.

LE VENTILATEUR

Ce comportement décrit une personne (généralement un homme) qui glisse les doigts entre le col de sa chemise et son cou pour écarter le tissu de sa peau (voir la figure 17). Cette action de ventilation est souvent une réaction au stress et indique que la personne n'est pas satisfaite d'une chose qu'elle a en tête ou qui se trouve dans son environnement. Une femme peut présenter le même comportement non verbal de manière plus subtile, simplement en ventilant le devant de son chemisier ou en relevant ses cheveux sur la nuque.

Fig. 17



La ventilation du cou soulage du stress et de l'inconfort émotionnel.

L'ACCOLADE AUTO-ADMINISTRÉE

Dans des circonstances stressantes, la plupart des individus s'apaisent en croisant les bras et en se frottant les mains sur les épaules, comme pour se réchauffer. Celui qui affiche ce comportement de réconfort fait penser à une mère qui serre son enfant contre elle. C'est un geste de protection et d'apaisement que l'on adopte pour se réconforter. Mais si vous voyez une personne aux bras croisés, penchée en avant et vous lançant un regard de défi, ce n'est pas un comportement de réconfort !

LES GESTES APAISANTS EN DISENT LONG

Voici quelques conseils pour mieux connaître une personne par le biais des tranquillisants non verbaux qu'elle utilise :

- (1) Repérez les comportements de réconfort au moment où ils se produisent. Nous en avons donné les principaux. Plus vous chercherez à repérer ces signaux corporels, plus vous les reconnaîtrez facilement.
- (2) Établissez la moyenne des occurrences des gestes d'apaisement que présente la personne. Vous serez ainsi à même de constater toute augmentation ou intensification de ses comportements de réconfort.
- (3) Quand vous constatez chez autrui un geste d'apaisement, interrogez-vous sur sa motivation. Vous savez que son auteur est mal à l'aise. Votre mission en tant qu'analyste des comportements non verbaux est d'en découvrir la cause.
- (4) Comprenez que les comportements de réconfort servent presque toujours à se calmer après un événement stressant. En règle générale, vous pouvez donc en déduire que si quelqu'un présente un comportement de réconfort, un événement ou un stimulus stressant l'a précédé et l'a provoqué.

- (5) La capacité à lier un comportement de réconfort à un déclencheur de stress particulier aide à mieux comprendre l'autre.
- (6) Pour mieux connaître les pensées et intentions d'autrui, il est parfois possible de dire ou de faire quelque chose pour vérifier si cela le stresse (ce qui est démontré par une augmentation des comportements de réconfort).
- (7) Notez quelle partie du corps est utilisée pour l'apaisement. C'est important car plus le stress est élevé, plus les frottements du visage ou du cou sont nombreux.
- (8) Souvenez-vous que plus le stress ou le désagrément est élevé, plus les comportements de réconfort risquent de s'enchaîner à un rythme rapide.

Les gestes d'apaisement sont un excellent moyen d'évaluer le niveau de confort (bien-être) et d'inconfort (gêne). D'une certaine manière, les comportements de réconfort sont les « remplaçants » des réactions limbiques, qui en disent long sur notre état émotionnel et nos sentiments véritables.

CONCLUSION SUR NOTRE HÉRITAGE LIMBIQUE

Vous possédez maintenant des informations dont la plupart des gens ne soupçonnent même pas l'existence. Vous l'avez compris : nous possédons un mécanisme de survie très résistant (immobilité, fuite ou affrontement) et nous disposons d'un système d'apaisement pour gérer le stress. Être doté de ces mécanismes n'est pas seulement une chance pour la survie et la réussite ; car on peut aussi s'en servir pour analyser les sentiments et les pensées d'autrui.

Dans ce chapitre, nous avons aussi appris que tous les comportements (à l'exception de certains réflexes) sont contrôlés par le cerveau. Nous avons examiné deux grandes régions sur les trois présentes dans notre boîte crânienne, le néocortex (cerveau pensant) et le cerveau limbique (plus automatique), ainsi que leurs rôles respectifs. Ces deux cerveaux remplissent des fonctions importantes. Mais le système limbique est plus important à nos yeux car c'est le plus fiable ; c'est lui qui produit les signaux non verbaux les plus significatifs pour déterminer les pensées et les sentiments authentiques (Ratey, 2001, 147-242).

Maintenant que vous connaissez les principes de base par lesquels le cerveau réagit au monde, vous vous demandez peut-être si la détection et le décodage des comportements non verbaux est vraiment aussi simple. C'est

une question fréquente et dont la réponse n'est pas tranchée. Lorsque vous aurez lu ce livre, certains signes corporels non verbaux vous sauteront littéralement aux yeux. En revanche, de nombreux aspects du langage corporel sont plus subtils et donc plus difficiles à repérer. Nous nous intéresserons aux comportements les plus évidents, mais aussi aux plus subtils, tous contrôlés par le cerveau limbique. Avec l'expérience, vous les décoderez aussi naturellement que vous regardez avant de traverser la rue. Dans le prochain chapitre, nous nous intéressons aux jambes et aux pieds qui nous font traverser la rue.

Le langage corporel au pied de la lettre

Le langage non verbal des pieds et des jambes

Dans le premier chapitre, je vous ai demandé de deviner quelle partie du corps est la plus honnête, celle qui révèle le plus souvent les intentions véritables et qui est donc le premier endroit où chercher les signaux non verbaux qui reflètent fidèlement les pensées. La réponse risque de vous surprendre car il s'agit des pieds ! En effet, les pieds, avec les jambes, remportent haut la main le concours de l'honnêteté.

Nous allons voir comment jauger les sentiments et les intentions d'autrui en nous concentrant sur les pieds et les jambes. Vous apprendrez aussi à rechercher les signes révélateurs de ce qui se passe sous la table, même sans voir les membres inférieurs. Je vais d'abord vous expliquer pourquoi les pieds sont la partie la plus honnête de l'anatomie afin de vous permettre de mieux apprécier pourquoi ils constituent d'aussi bons indicateurs des véritables sentiments et intentions d'autrui.

PIED DE NEZ DE L'ÉVOLUTION

Pendant des millions d'années, les pieds et les jambes ont été les principaux moyens de locomotion de l'espèce humaine. Ils nous ont servi à manœuvrer, à nous échapper et à survivre. Depuis que nos ancêtres se sont redressés pour marcher dans la savane africaine, nos pieds nous ont portés à travers le monde entier. Véritables merveilles de technicité, les pieds permettent de tâter, de marcher, tourner, courir, pivoter, se balancer, frapper, grimper, jouer, tenir et même écrire. Et même s'ils ne sont pas aussi efficaces dans certaines tâches que les mains (il manque un gros orteil opposable), comme le remarqua Léonard de Vinci, les pieds et les tâches qu'ils peuvent réaliser sont néanmoins un héritage d'une extraordinaire technicité.

Le zoologiste et écrivain Desmond Morris a observé que les pieds communiquent plus fidèlement nos pensées et sentiments que les autres parties du corps (Morris, 1985, 244). Pourquoi les pieds et les jambes reflètent-ils aussi précisément les sentiments ? Pendant des millions d'années, bien avant que les humains ne sachent parler, les pieds et les jambes réagissaient instantanément aux menaces provenant de l'environnement (sable brûlant, serpents, lions, etc.), sans intervention de la pensée consciente. Le cerveau limbique veillait à ce que pieds et les jambes réagissent en cessant de bouger, en s'enfuyant ou en donnant un coup à la

menace potentielle. Ce modèle de survie, transmis dans l'héritage ancestral, nous a été bien utile et continue à nous servir aujourd'hui. D'ailleurs, ces réactions séculaires restent profondément ancrées en nous en cas de danger ou de simple désagrément ; les pieds et les jambes réagissent toujours comme à l'époque préhistorique : d'abord ils cessent de bouger, puis ils essayent de s'éloigner et, enfin, en l'absence d'une autre solution, ils se préparent à se battre.

Ce mécanisme d'immobilité, de fuite et d'affrontement n'exige aucun traitement cognitif à un niveau supérieur. Il est purement réactif. Cette évolution a profité à l'individu comme au groupe. Les hommes ont survécu en voyant et en réagissant ensemble aux menaces ou en réagissant à la vigilance des autres et en se comportant en conséquence. Quand le groupe est menacé, que tous les individus aient ou non vu le danger, ils sont tous capables de réagir de manière synchrone en copiant les mouvements les uns des autres. Les soldats en patrouille fixent leur attention sur l'éclaireur. Quand il s'arrête, tous s'arrêtent. Quand il saute dans le fossé, ils y plongent aussi. Quand il est aux aguets, ils le sont de même. Ces comportements de survie en groupe n'ont guère changé depuis cinq millions d'années.

La capacité à communiquer non verbalement a assuré la survie de notre espèce et même si, de nos jours, nous couvrons souvent nos jambes sous des vêtements et que nos pieds portent des chaussures, nos membres inférieurs réagissent toujours aux menaces et aux déclencheurs de stress, ainsi qu'aux émotions, qu'elles soient négatives ou positives. Les pieds et les jambes transmettent des informations sur nos sentiments et nos pensées. La danse et les sauts actuels sont des prolongements de l'exubérance manifestée voici des millions d'années à la fin d'une chasse particulièrement fructueuse. Que ce soient des guerriers Massaï faisant d'immenses bonds sur place ou des couples du monde entier qui dansent à en perdre haleine, les pieds et les jambes communiquent la joie. Nous

tapons même des pieds à l'unisson pendant les matchs pour indiquer notre soutien à une équipe.

Les démonstrations des sentiments exprimées par les pieds ne manquent pas dans la vie de tous les jours. Si vous voulez prendre une véritable leçon sur l'honnêteté des pieds, observez les enfants. Lorsqu'un enfant est assis sur une chaise mais qu'il voudrait sortir jouer, voyez comme ses pieds se balancent, comme ils se tendent pour atteindre le sol, même si l'enfant n'a pas fini de manger. Ses parents auront beau lui dire de rester en place, ses pieds vont s'éloigner de la table. Même si on lui maintient le haut du corps, l'enfant se tortillera pour diriger ses jambes et ses pieds vers le sol en indiquant bien la direction qu'il veut prendre. C'est un indice révélateur. Les adultes agissent évidemment avec davantage de modération, mais guère plus.

LA PARTIE LA PLUS HONNÊTE DE NOTRE ANATOMIE

Quand ils observent le langage corporel, la plupart des gens commencent leur observation par le haut du corps (le visage) et descendent progressivement. Pourtant, le visage est la partie du corps la plus fréquemment utilisée pour bluffer et cacher ses véritables sentiments. Je fais tout le contraire. Ayant mené de très nombreux interrogatoires pour le FBI, j'ai appris à me concentrer sur les pieds et les jambes du suspect, en remontant jusqu'au visage, que je lis en dernier. Plus on remonte vers la tête, moins l'information est fiable. Toutefois, au cours des six dernières décennies, la littérature spécialisée dans le travail de police, y compris quelques publications récentes, ont donné la priorité à l'analyse du visage lors des interrogatoires et de l'observation du langage corporel. En outre, la plupart des agents menant les interrogatoires se compliquent la tâche en autorisant les personnes interrogées à se cacher les pieds et les jambes sous une table ou un bureau.

À la réflexion, il n'est pas étonnant que les expressions du visage soient trompeuses. Le visage ment parce qu'il a appris à le faire depuis la petite enfance. « Ne fais pas cette tête », nous grondent nos parents quand nous réagissons avec franchise devant l'assiette placée devant nous. « Aie au moins l'air content de voir tes cousins », nous demandent-ils. Nous

apprenons à faire des sourires forcés. Nos parents, et la société, nous demandent de simuler, de tromper, de mentir avec notre visage par égard pour l'harmonie sociale. Il n'est donc pas étonnant que nous en maîtrisions de mieux en mieux les subtilités, à tel point que, lorsque nous sourions à des retrouvailles familiales, nous donnons l'impression d'aimer notre belle-famille alors qu'en fait, nous cherchons par tous les moyens à écourter la visite.

Nous savons contrôler les expressions de notre visage en nous donnant un air de circonstance. Nous savons avoir la tête de l'emploi, mais nous faisons rarement attention à nos membres inférieurs, et encore moins à ceux des autres. Nervosité, stress, peur, anxiété, prudence, ennui, impatience, joie, douleur, timidité, humilité, maladresse, confiance, soumission, dépression, léthargie, sensualité et colère peuvent se manifester par les pieds et les jambes. Des amoureux dont les jambes se touchent, les pieds intimidés d'un jeune enfant rencontrant des inconnus, un piétinement de colère, les cent pas nerveux d'un futur papa sont autant de signes de notre état émotionnel que l'on peut observer instantanément.

Si vous voulez décoder le monde qui vous entoure et interpréter précisément les comportements, observez les pieds et les jambes car ils sont d'une grande franchise. Traitez les membres inférieurs comme des acteurs de premier plan lors de la collecte d'informations sur le langage non verbal.

COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES PIEDS ET LES JAMBES

PIEDS JOYEUX

Les pieds heureux sont des pieds et des jambes qui se trémoussent et bondissent de joie. Quand quelqu'un a soudain les pieds heureux, notamment si cela se produit lorsqu'il a vu ou entendu quelque chose de notable, cela signifie qu'il en a été affecté de manière émotionnellement positive. Les pieds heureux sont un indice de grande confiance en soi, un signe de satisfaction. Cela indique que la personne pense se trouver en bonne position pour recevoir une récompense ou une donnée positive (voir encadré 13). Les amoureux qui se retrouvent après une longue séparation auront les pieds heureux lors de leurs premières retrouvailles.

ENCADRÉ 13 : DES PIEDS HEUREUX SIGNIFIENT QUE LA VIE EST BELLE

Il y a quelque temps, je regardais un tournoi de poker à la télévision et j'ai vu un joueur qui avait une flush (ce qui est une excellente main). Sous la table, ses pieds s'agitaient dans tous les sens ! Ils se tortillaient et sautillaient comme les pieds d'un enfant à qui l'on vient d'annoncer qu'il va à Disneyland. Le visage du joueur restait de marbre et son comportement au-dessus de la table était calme. De mon côté, je parlais à mon téléviseur en incitant les autres joueurs à se coucher. Ils ne m'ont évidemment pas entendu : deux joueurs l'ont suivi et ont perdu beaucoup d'argent face à ses cartes imbattables.

Apparemment, le joueur savait garder un visage de marbre mais il avait encore du chemin à faire pour maîtriser les mouvements involontaires de ses pieds. Heureusement pour lui, ses adversaires, comme la plupart des gens, ignorent consciencieusement les trois quarts du corps humain (de la poitrine aux pieds) et ne font pas attention aux importants indices non verbaux qu'ils recèlent.

Les salles de poker ne sont pas les seuls endroits où l'on voit des pieds heureux. J'en ai vu dans des salles de réunion et en bien d'autres endroits encore. Pendant que j'écrivais ce chapitre, je me trouvais à l'aéroport et j'entendais une jeune mère assise à côté de moi qui parlait au téléphone à sa famille. Au début, ses pieds reposaient au sol mais, quand elle a eu son fils en ligne, ses pieds ont commencé à monter et à descendre avec enthousiasme. Il était inutile de lui demander quels étaient ses sentiments pour son fils. Ses pieds le disaient à sa place.

Quand vous jouez aux cartes, que vous faites des affaires ou simplement que vous discutez avec des amis, souvenez-vous que des pieds heureux sont l'un des moyens les plus honnêtes qu'emploie notre cerveau pour dire sa joie.

Il n'est pas nécessaire de regarder sous la table pour voir des pieds heureux. Observez la chemise ou les épaules de la personne. Si ses pieds s'agitent, sa chemise ou ses épaules tressautent ou montent et descendent. Ces mouvements sont assez discrets mais, si vous les cherchez, vous les verrez.

Essayez de faire la démonstration suivante. Asseyez-vous sur une chaise devant un grand miroir et agitez les pieds. Vous constaterez que votre chemise et vos épaules bougent en cadence. Si vous n'observez pas

attentivement le buste de vos interlocuteurs, vous risquez de passer à côté des signes d'agitation des membres inférieurs. Mais si vous vous obstinez à les rechercher, vous parviendrez à les détecter. Pour exploiter les pieds heureux comme signal non verbal, il faut tout d'abord connaître le comportement des pieds d'une personne, puis observer tout changement brutal (voir encadré 14).

ENCADRÉ 14 : UN SIGNE DES PIEDS

Julie, responsable des ressources humaines d'une grande entreprise, m'a dit avoir commencé à faire attention aux comportements des pieds après avoir participé à l'un de mes séminaires pour les cadres du secteur bancaire. Elle a mis ses nouvelles connaissances en pratique dans les jours qui ont suivi son retour au travail. « J'étais chargée de sélectionner des employés de la société pour des missions à l'étranger. Quand j'ai demandé à une candidate potentielle si elle était intéressée par un poste à l'étranger, elle m'a répondu par l'affirmative et ses pieds se sont mis à bondir. Mais quand j'ai précisé que la destination était Bombay, ses pieds ont immédiatement cessé de s'agiter. Remarquant son changement de comportement non verbal, je lui ai demandé pourquoi elle n'avait pas envie d'y aller. La candidate était étonnée. 'Ça se voit tant que ça ? Je n'ai rien dit. Quelqu'un vous aurait dit quelque chose ?' m'a-t-elle demandé d'une voix surprise. Je lui ai répondu que je pouvais sentir qu'elle n'était pas contente de la destination. 'Vous avez raison. Je pensais que vous me proposeriez Hong Kong où j'ai quelques amis.' Il était évident qu'elle ne voulait pas aller en Inde et ses pieds ne laissaient aucun doute à ce sujet. »

Permettez-moi d'attirer votre attention sur deux points. D'une part, comme pour tous les comportements non verbaux, les pieds heureux doivent être étudiés en contexte pour déterminer s'ils représentent un indice authentique ou s'ils sont simplement un signe de nervosité excessive. Par exemple, si une personne agite constamment les jambes (parce qu'elle souffre d'une forme de syndrome d'impatience des membres inférieurs ou syndrome d'Ekbom, par exemple), il peut être difficile de faire la différence entre des pieds heureux et la tension nerveuse ordinaire. Une augmentation

de la vitesse ou de l'intensité des tressautements, notamment en cas de question ou d'événement significatif, peut être considérée comme un signe potentiel de mise en confiance et de satisfaction de l'état des choses.

D'autre part, l'agitation des pieds et des jambes peut simplement signifier de l'impatience. Nos pieds s'agitent souvent quand nous perdons patience ou que nous voulons faire avancer les choses. Observez une classe et voyez comme les pieds et les jambes des élèves tressautent, s'agitent et bougent sous les pupitres. Plus la fin du cours approche, plus l'agitation s'accroît. C'est généralement un signe d'impatience qui indique l'envie d'accélérer les choses ; ce n'est pas un signe de pieds heureux. Cette activité atteint son summum quand l'heure de la fin du cours est dépassée. Les étudiants essaieraient-ils de faire passer un message ?

QUAND LES PIEDS S'APPROCHENT OU S'ÉLOIGNENT

Nous nous tournons généralement vers les choses que nous aimons ou apprécions, et cela concerne aussi les gens avec lesquels nous interagissons. On peut utiliser ces manifestations pour savoir si des individus sont contents de nous voir ou s'ils préféreraient que nous les laissions tranquilles. Supposez que vous vous approchiez de deux personnes en pleine conversation. Vous les connaissez et vous voulez vous joindre à la discussion. Donc vous vous dirigez vers elles et vous les saluez. Mais vous n'êtes pas certain qu'elles aient envie de votre compagnie. Comment le savoir ? Observez le comportement de leurs pieds et de leur torse. Si elles bougent les pieds, et le torse, de manière à vous accueillir, alors leur geste est authentique. En revanche, si ces personnes ne bougent pas les pieds pour vous accueillir mais pivotent uniquement des hanches pour vous saluer, sachez qu'elles préféreraient bien se passer de votre présence.

Nous avons tendance à nous tenir à l'écart des choses que nous n'aimons pas ou qui sont désagréables. Des études de comportements au tribunal révèlent que, lorsque les jurés n'aiment pas un témoin, ils tournent les pieds vers la sortie la plus proche (Dimitrius & Mazzarella, 2002, 193). De la taille à la tête, les jurés sont poliment tournés vers le témoin qui a la parole, mais ils tournent les pieds vers l'échappatoire la plus évidente, comme la porte menant au couloir ou à la salle du jury.

Ce qui vaut pour les jurés d'un tribunal vaut généralement aussi pour les interactions entre des personnes. De la taille à la tête, nous nous tournons vers celui à qui nous nous adressons. Mais si la conversation ne nous plaît pas, nos pieds se tournent vers la sortie la plus proche. Ce mouvement des pieds est généralement un signe de désengagement, de désir de s'éloigner de l'interlocuteur. Lorsque vous parlez à quelqu'un et que vous remarquez qu'il éloigne progressivement ou brusquement les pieds, vous devez tenir compte de cette information. Pourquoi un tel comportement ? C'est parfois dû au fait que la personne est en retard à un rendez-vous et qu'elle doit s'en aller. Mais cela peut aussi être le signe qu'elle ne souhaite plus être près de vous. Vous l'avez peut-être offensée par vos paroles ou vos gestes. L'éloignement des pieds est le signe qu'une personne veut partir (voir la figure 18). Il ne vous reste plus qu'à déterminer ce qui la pousse à ce comportement en fonction des circonstances qui l'entourent (voir encadré 15).

ENCADRÉ 15 : COMMENT LES PIEDS DISENT AU REVOIR

Quand deux personnes se parlent, leurs orteils se font généralement face. Lorsque l'un des interlocuteurs détourne légèrement les pieds ou déplace un pied vers l'extérieur de manière répétée en formant un L (un pied tourné vers son interlocuteur et l'autre vers l'extérieur), soyez certain qu'il veut prendre congé ou préférerait être ailleurs. Ce geste des pieds est un indice révélateur (Givens, 2005, 60-61). Le torse de la personne peut rester face à son interlocuteur pour des raisons de conventions sociales, tandis que ses pieds reflètent plus honnêtement le désir de fuite du cerveau limbique (voir la figure 18).

Dernièrement, j'ai passé près de cinq heures avec un client. Avant de nous quitter, nous avons revu tout le travail accompli dans la journée. Même si notre conversation était très amicale, j'ai remarqué que l'une des jambes de mon client formait un angle droit par rapport à son corps, comme si elle voulait partir. À ce moment-là, j'ai dit : « Vous devez partir, n'est-ce pas ? » Il a acquiescé : « Je suis désolé. Je ne voudrais pas vous paraître impoli mais je dois passer un coup de téléphone à Londres et il ne me reste plus que cinq minutes ! » Dans cet exemple, les paroles de mon client et la plus grande partie de son corps ne révélaient que des sentiments positifs. Mais ses pieds communiquaient de manière beaucoup plus honnête : ils indiquaient clairement que, même s'il avait envie de continuer à discuter, il était appelé ailleurs.



Quand un pied est tourné vers l'extérieur au cours d'une conversation, c'est le signe que la personne doit partir, et précisément dans cette direction. C'est un indice révélateur.

SERRER SES GENOUX DANS SES MAINS

D'autres exemples de mouvements des jambes sont associés à l'envie d'un individu de bouger, comme le fait de placer les deux mains sur les genoux (voir la figure 19). C'est un signe très clair qu'il est temps que la réunion se termine. En général, ce geste est suivi d'une inclinaison du torse vers l'avant et d'un déplacement du bas du corps jusqu'au bord de la chaise. Lorsque vous remarquez ces mouvements intentionnels, surtout de la part

de vos supérieurs hiérarchiques, cela signifie qu'il est temps de prendre congé.



Quand une personne serre ses genoux dans ses mains et bascule le poids de son corps sur ses pieds, c'est un indice révélateur de son désir de se lever et partir.

COMPORTEMENTS DES PIEDS DÉFIANT LA PESANTEUR

Quand nous sommes heureux, nous marchons sur un petit nuage. C'est la démarche caractéristique des amoureux sous le charme l'un de l'autre ou des enfants qui ont hâte d'arriver au parc. Les gens enthousiastes semblent moins soumis à la gravité. Même si ces comportements sont assez visibles, ils échappent très souvent à notre sens de l'observation.

Quand nous sommes enthousiastes ou très heureux, nous défions la pesanteur en nous balançant d'avant en arrière sur nos talons ou en

marchant d'un pas élastique. C'est encore le cerveau limbique qui se manifeste dans nos comportements non verbaux.

Dernièrement, je regardais un inconnu parler au téléphone. Tandis qu'il écoutait son interlocuteur invisible, son pied gauche, qui reposait à plat sur le sol, changeait de position. Le talon restait posé au sol mais l'avant de sa chaussure remontait, de sorte que ses orteils étaient pointés vers le ciel (voir la figure 20). Cette manifestation aurait été négligée du commun des mortels mais, pour l'observateur attentif, ce comportement signifiait que notre homme venait d'apprendre une bonne nouvelle. En passant devant lui, je l'ai entendu dire : « C'est vraiment génial ! » Ses pieds l'avaient déjà dit à leur façon.



Quand les orteils sont pointés vers le ciel, cela signifie généralement que la personne est de bonne humeur ou qu'elle pense à quelque chose qui lui fait plaisir.

Lorsque l'on raconte une histoire, on peut chercher à se grandir pour souligner certains points, à plusieurs reprises et sans se déplacer pour autant. Ce comportement d'élévation n'étant pas conscient, il ne ment pas et traduit fidèlement les émotions suscitées par le récit. Il se manifeste au fil du récit et relie les sentiments aux mots employés. Tout comme on bat la

mesure d'un morceau de musique du bout du pied, on bouge aussi les pieds et les jambes à l'unisson avec un discours positif.

Notez que les gens qui souffrent de dépression ne présentent pas de comportements défiant la pesanteur au niveau des pieds et des jambes. Le corps reflète fidèlement l'état émotionnel. Par conséquent, quand les gens sont enthousiastes, on constate davantage de comportements défiant la pesanteur.

Est-il possible de feindre de tels comportements ? À mon avis, les très bons acteurs et les menteurs pathologiques en sont capables. Mais les individus lambda ne savent pas contrôler leurs comportements limbiques. Quand ils essaient de réguler leurs réactions limbiques ou leurs comportements défiant la pesanteur, cela paraît forcé. Ils semblent trop passifs, trop calmes par rapport à la situation ou pas suffisamment animés. Lorsque l'on se force à saluer quelqu'un en levant le bras, cela paraît feint car le bras n'est pas levé assez longtemps et les coudes sont généralement pliés. Le geste présente toutes les caractéristiques du sentiment superficiel. Quand ils sont authentiques, les comportements défiant la pesanteur sont souvent un excellent baromètre d'un état émotionnel positif car ils semblent sincères.

La position « de départ » est un type de comportement défiant la pesanteur qui en dit long (voir la figure 21). Dans cette action, la personne déplace son pied d'une position de repos (à plat sur le sol) à une position de départ en levant le talon et en plaçant le poids du corps sur l'avant du pied. Cet indice révélateur signale qu'elle se prépare à effectuer un mouvement physique impliquant un mouvement du pied. Cela peut signifier que l'individu a l'intention de s'engager davantage, qu'il est sincèrement intéressé ou qu'il souhaite partir. Comme pour tous les indices non verbaux, quand on constate qu'une personne va faire quelque chose, il faut se baser sur le contexte et sur ce que l'on sait de l'autre pour en déduire ce que sera l'action.



Fig. 21

Quand les pieds passent de la position à plat sur le sol à la position « de départ », c'est un indice révélateur d'un désir de s'en aller.

JAMBES ÉCARTÉES

Les comportements des pieds et des jambes les plus visibles et les plus faciles à interpréter sont liés au marquage du territoire. La plupart des mammifères, humains ou non, défendent davantage leur territoire quand ils sont stressés ou contrariés, quand ils se sentent menacés ou, inversement, quand ils constituent eux-mêmes une menace. Ils présentent alors des comportements indiquant qu'ils s'efforcent de (re)prendre le contrôle de la situation et du territoire. Policiers et militaires ont de tels comportements car ils ont l'habitude de commander. Ils surenchérissent parfois, ce qui aboutit à des situations ridicules dans lesquelles chacun essaye d'écartier encore plus les jambes que ses collègues dans une tentative inconsciente d'accaparer davantage de territoire.

Quand des gens se trouvent en situation conflictuelle, leurs pieds et leurs jambes s'écartent, non seulement pour s'ancrer au sol, mais aussi pour

revendiquer davantage de territoire. Ce comportement transmet un message très fort à l'observateur attentif, en indiquant que des problèmes ont été soulevés ou, pire, qu'il y a risque d'affrontement. Quand deux personnes se disputent, elles ne croisent jamais les jambes car elles se trouveraient en déséquilibre. Le cerveau limbique n'autoriserait pas cette attitude.

Quand vous constatez que les pieds de votre interlocuteur s'écartent, alors qu'ils étaient côte à côte jusque-là, vous pouvez être certain qu'il est de plus en plus mécontent. La signification de cette attitude de domination est limpide : « Quelque chose ne va pas et je ne laisserai pas passer. » Les jambes écartées signalent la possibilité d'un mouvement d'humeur explosif. Par conséquent, si vous êtes témoin de ce type de comportement ou que vous le manifestez vous-même, attendez-vous au pire.

Comme les gens écartent généralement les jambes quand le ton monte, j'indique aux cadres supérieurs comme aux policiers que, pour désamorcer le conflit, il est préférable d'éviter ce type de marquages du territoire. Lorsque l'on se surprend soi-même à avoir cette attitude au cours d'un échange un peu vif et que l'on rapproche immédiatement les jambes, cela adoucit la confrontation et réduit la tension.

Il y a quelques années, au cours d'un séminaire, une femme raconta comment son ex-mari l'avait intimidée pendant l'une de leurs disputes en se tenant sur le pas de la porte du domicile en écartant les jambes pour l'empêcher de sortir. Ce comportement ne doit pas être pris à la légère. Il a une signification visuelle, mais aussi viscérale, et s'emploie pour contrôler, intimider et menacer. D'ailleurs, les prédateurs (comme les psychopathes) manifestent souvent ce comportement d'écartement des jambes en relation avec un regard méchant pour dominer les autres. Comme me le racontait une personne incarcérée : « À l'intérieur, tout est question de posture, comment on se tient, comment on regarde. Il ne faut pas avoir l'air faible, ne jamais baisser la garde. » Je soupçonne que partout où l'on risque de

rencontrer des prédateurs, il faut avoir pleinement conscience de sa posture et de son allure.

Le comportement des jambes écartées peut évidemment aussi être utilisé dans son propre intérêt, notamment pour asseoir son autorité et dominer les autres pour un motif positif. J'ai dû apprendre à des femmes agents de police à se tenir jambes écartées, fermement ancrées au sol, pour se montrer plus agressives lorsqu'elles sont confrontées à des attroupements dans l'exercice de leur fonction. Se tenir debout avec les pieds rapprochés (ce qui est perçu comme une attitude de soumission) transmet le mauvais type de signal à un adversaire potentiel. En écartant les pieds, les femmes agents de police adoptent une allure plus dominatrice, qui dit « C'est moi le chef » : elle est perçue comme plus autoritaire et leur permet de maîtriser plus efficacement les individus indisciplinés. Vous pouvez signifier plus efficacement à votre fils adolescent votre désaccord avec le fait qu'il fume non pas en élevant la voix mais plutôt en marquant votre territoire.

L'ESPACE VITAL

Lorsque l'on traite du comportement des jambes écartées et des revendications territoriales, on ne peut omettre de citer le travail d'Edward Hall, qui a étudié l'appropriation de l'espace par les humains et certains animaux. L'étude des impératifs territoriaux lui a permis de décrire nos besoins en espace vital, la proxémie (Hall, 1969). L'éminent chercheur a démontré que plus nous sommes avantagés d'un point de vue socio-économique ou hiérarchique, plus nous exigeons de territoire. Le chercheur a aussi constaté que ceux qui occupent plus d'espace (territoire) via leurs activités quotidiennes sont aussi plus sûrs d'eux et plus confiants. En outre, il est probable qu'ils ont un statut social supérieur. Ce phénomène a été constaté à travers l'histoire humaine et dans de nombreuses cultures. Les conquistadores en ont été les témoins involontaires lorsqu'ils débarquèrent

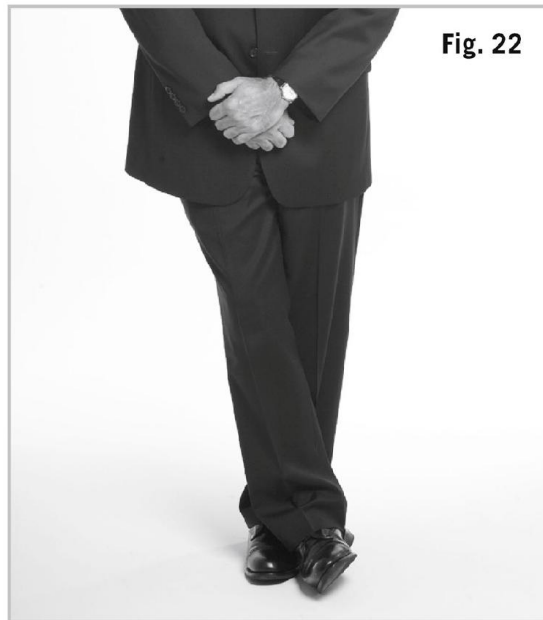
sur le Nouveau monde. Ils virent les mêmes manifestations territoriales chez les Indiens d'Amérique qu'à la cour de la reine Isabelle ; à savoir que, dans tout pays, la royauté peut commander et jouir de davantage d'espace (Diaz, 1988).

Si les PDG, les présidents et les individus de niveau social élevé peuvent revendiquer plus d'espace, ce n'est pas aussi simple pour la majorité d'entre nous. En revanche, nous sommes tous aussi possessifs en ce qui concerne notre espace vital personnel, quelle qu'en soit l'étendue. Nous n'aimons pas que les autres se tiennent trop près. Dans ses recherches, Edward Hall a constaté que nous avons tous besoin d'espace (ce qu'il nomme la proxémie), dont l'origine est à la fois personnelle et culturelle. Lorsque cet espace est violé, nous manifestons de fortes réactions limbiques indiquant un stress. Les violations de l'espace vital nous rendent hyper vigilants ; notre pouls s'accélère et nous rougissons (Knapp & Hall, 2002, 146-147). Pensez à ce que vous ressentez si l'on s'approche trop de vous, que ce soit dans un ascenseur bondé ou quand vous retirez de l'argent au distributeur de billets. Je mentionne ces problèmes d'espace pour que, la prochaine fois qu'on vous serre de trop près ou que vous violez l'espace vital de quelqu'un, vous ayez conscience des réactions limbiques négatives que cela suscite.

MANIFESTATIONS DE BIEN-ÊTRE DES PIEDS ET DES JAMBES

Une observation attentive des jambes et des pieds vous aide à déterminer à quel point vous êtes à l'aise vis-à-vis d'autrui et vice versa. Croiser les jambes signifie que nous sommes particulièrement à l'aise avec quelqu'un ; nous ne nous tenons pas ainsi quand nous sommes mal à l'aise (voir la figure 22).

On croise les jambes en présence d'autrui quand on est en confiance, et ce sentiment fait partie du bien-être. Nous allons voir pourquoi ce comportement des membres inférieurs est si honnête et révélateur. Le fait de croiser une jambe devant l'autre, quand on est debout, met le corps en déséquilibre. Si une menace se présente, on ne peut ni se figer très facilement ni s'enfuir car, dans cette posture, le poids du corps repose essentiellement sur un pied. C'est pourquoi le cerveau limbique ne nous autorise ce comportement que si nous sommes à l'aise ou en confiance. Si une personne est seule dans un ascenseur, une jambe croisée devant l'autre, elle les décroise immédiatement et plante fermement les deux pieds au sol lorsqu'un inconnu entre dans la cabine. Son cerveau limbique l'a avertie : « Ne prends aucun risque ; tu as peut-être affaire à une menace potentielle ou à un problème, alors ancre fermement les deux pieds au sol ! »



Nous croisons généralement les jambes quand nous sommes à l'aise. L'arrivée soudaine d'une personne que nous n'apprécions pas nous fait décroiser les jambes.

Quand je vois que deux collègues en pleine conversation ont les jambes croisées, je sais qu'ils sont à l'aise l'un envers l'autre parce que, d'une part, cela indique un miroir des comportements entre les deux individus (c'est un signe de confort intitulé l'isopraxie) et que, d'autre part, croiser les jambes est une manifestation de grand bien-être (voir la figure 23). Ce langage non verbal sert dans les relations entre les personnes pour faire savoir à son interlocuteur que tout va bien, tellement bien que l'on peut se détendre complètement (limbiquement) en sa présence. Croiser les jambes est donc un excellent moyen de communiquer un sentiment positif.



Lorsque deux personnes qui discutent ont les jambes croisées, cela indique qu'elles sont très à l'aise ensemble.

J'ai récemment rencontré, dans le cadre d'une soirée, deux femmes au début de la soixantaine. Au moment des présentations, l'une d'elles croisa soudain les jambes et se retrouva sur un pied en se penchant vers son amie. Je n'ai pas pu m'empêcher de commenter son attitude : « Vous devez vous connaître depuis longtemps. » Leurs yeux et leur visage se sont éclairés et l'une d'elles me demanda comment je le savais. J'ai répondu : « Même si c'est notre première rencontre et que je suis donc un inconnu, l'une de vous croise les jambes en faveur de l'autre. C'est très inhabituel, à moins de s'apprécier beaucoup et de se faire confiance. » Elles s'exclaffèrent et l'une

demanda : « Vous lisez aussi dans les pensées ? » Cela m'a fait rire. Lorsque j'ai eu fini de leur expliquer ce qui révélait leur longue amitié, l'une des deux a confirmé qu'elles se connaissaient depuis l'école primaire, dans les années 1950. Les jambes croisées sont donc un baromètre exact des sentiments humains.

Cela nous amène à une caractéristique intéressante des jambes croisées : nous faisons généralement ce mouvement de manière inconsciente en faveur de la personne que nous préférons. En d'autres termes, nous croisons les jambes de façon à nous pencher vers qui nous estimons. Pensez-y à votre prochaine réunion de famille. Dans les familles nombreuses, il n'est pas rare qu'un parent montre une préférence pour un enfant plutôt qu'un autre en croisant les jambes, geste qui le fait pencher vers son préféré.

Sachez aussi que les bandits, qui ont de mauvaises intentions, s'appuient contre un mur en croisant les jambes quand ils voient passer la police pour faire semblant d'être détendus. Comme ce comportement va à l'encontre de ce que ressent le cerveau limbique, ces voyous ne conservent pas ce comportement très longtemps. Les agents expérimentés qui font leur ronde savent que ces attitudes sont trompeuses, alors qu'elles paraissent inoffensives au profane.

POSITIONS DES PIEDS ET DES JAMBES PENDANT LA SÉDUCTION

Au cours d'interactions sociales très détendues, la position de nos pieds et de nos jambes reflète celle de notre interlocuteur (isopraxie) et reste mobile. D'ailleurs, au summum du bien-être, pendant les jeux de séduction, les pieds entrent en contact par des attouchements ou des caresses (voir encadré 16).

ENCADRÉ 16 : LE CŒUR COMMUNIQUE AUSSI AVEC LES PIEDS

Je formais récemment à la communication non verbale un client qui travaille dans le milieu de la télévision. Il a eu la gentillesse de m'inviter à dîner dans un fameux restaurant mexicain près de chez lui. Il voulait en profiter pour en apprendre davantage sur le langage corporel et désigna un couple assis à une table voisine. Il me posa la question suivante : « D'après ce que vous voyez, pensez-vous qu'ils s'apprécient ? » Nous avons observé les deux convives et nous avons d'abord remarqué qu'ils étaient penchés l'un vers l'autre ; mais plus le dîner et la conversation progressaient, plus ils se sont enfoncés dans leur siège, en gardant le silence. Mon client pensait que ça n'allait pas bien entre eux. Je lui ai répondu : « Ne regardez pas uniquement au-dessus de la table, regardez aussi au-dessous. » C'était facile car il n'y avait pas de nappe. « Voyez comme leurs pieds sont proches l'un de l'autre », lui fis-je remarquer. « S'ils ne s'entendaient pas, leurs pieds ne seraient pas aussi proches. Le cerveau limbique ne le permettrait pas. » Mon client était maintenant concentré sur les pieds du couple et remarquait qu'ils se touchaient ou se frottaient régulièrement, sans que l'autre recule les jambes. « Ce comportement montre bien qu'ils sont connectés. » Quand le couple se leva pour partir, l'homme plaça son bras sur les hanches de la femme et ils sortirent sans dire un mot. Le langage non verbal avait tout dit, même s'ils n'étaient pas bavards.

Vous êtes-vous demandé pourquoi on se touche tant les jambes sous la table ou à la piscine ? C'est probablement lié à deux phénomènes. D'une part, quand des parties du corps sont sous la table, sous l'eau ou sous les couvertures, par exemple, elles sortent du champ de vision. D'autre part, nos pieds contiennent beaucoup de récepteurs sensoriels, dont les terminaisons se trouvent dans une zone du cerveau non loin de celle qui reçoit les sensations des organes génitaux (Givens, 2005, 92-93). Les gens se font du pied sous la table car c'est agréable et sexuellement stimulant. À l'inverse, quand nous n'aimons pas quelqu'un ou que nous ne nous sentons pas proches de lui, nous éloignons immédiatement nos pieds, si nous touchons accidentellement les siens sous la table. Quand une relation perd de son intensité, les pieds se touchent de moins en moins. C'est un signe sans équivoque, mais que les couples remarquent rarement.

Pendant les jeux de séduction, une femme, surtout si elle est assise, joue souvent avec ses chaussures en les faisant balancer au bout de ses orteils quand elle se sent à l'aise avec son compagnon. Ce comportement cesse

rapidement dès qu'elle se sent mal à l'aise. Le soupirant peut savoir exactement quelles sont ses chances en se basant sur ce comportement de jeu avec les chaussures. Lorsque, au bout de quelques minutes de discussion, elle cesse de jouer avec sa chaussure et la remet, surtout si elle se détourne légèrement du galant et se saisit de son sac à main, l'homme a perdu toutes ses chances. Même si une femme ne fait pas du pied à son amoureux, le balancement du pied et le jeu avec la chaussure ne passent pas inaperçus. Ce comportement non verbal signifie « Regardez-moi », ce qui est l'opposé de la réaction d'immobilité et fait partie du réflexe instinctif d'orientation qui nous rapproche des gens et des choses que nous aimons ou désirons et qui nous éloigne des choses que nous n'aimons pas, auxquelles nous ne faisons pas confiance ou qui sont incertaines.

Les jambes croisées, quand l'on est assis, sont tout aussi révélatrices. Quand des gens sont assis côte à côte, la direction des jambes croisées est lourde de sens. Si deux personnes s'entendent bien, la jambe placée au-dessus est pointée vers l'autre. Si l'une des deux n'apprécie pas une conversation lancée par son compagnon, la position change de façon que la jambe placée au-dessus devienne une barrière (voir les figures 24 et 25). Ce comportement de blocage est un autre exemple du rôle de protection du cerveau limbique. S'il y a convergence dans la position assise et dans le croisement des jambes, alors la relation est harmonieuse.



L'homme a placé sa jambe droite de façon que son genou serve de barrière entre la femme et lui.



L'homme a placé sa jambe en écartant le genou, ce qui fait disparaître la barrière érigée entre la femme et lui.

NOTRE BESOIN D'ESPACE

Vous êtes-vous déjà demandé quelle première impression vous donniez aux autres ? Vous apprécie-t-on au premier regard ou les débuts sont-ils difficiles ? La méthode « serrer la main et attendre » est l'une des façons de le découvrir. En voici le principe.

Le comportement des pieds et des jambes est particulièrement important à observer au moment de la première rencontre car il en dit long sur les sentiments d'autrui à votre égard. Personnellement, quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, je me penche vers lui, je lui donne une poignée de main cordiale (en fonction des normes culturelles appropriées à la situation), je le regarde dans les yeux puis je me recule d'un pas et

j'attends sa réaction. L'une des trois réactions suivantes se produit généralement : (a) la personne reste à sa place, ce qui indique qu'elle est à l'aise à cette distance ; (b) elle recule d'un pas ou se détourne légèrement, ce qui est le signe qu'elle a besoin de davantage d'espace ou préférerait être ailleurs ; ou (c) elle se rapproche d'un pas, ce qui signifie qu'elle m'apprécie. Je ne m'offense pas du comportement, quel qu'il soit, car j'utilise simplement cette opportunité pour vérifier les sentiments de l'autre à mon égard.

Souvenez-vous que les pieds sont la partie la plus honnête du corps. Si quelqu'un a besoin de plus d'espace, je ne le lui refuse pas. S'il se sent à l'aise, je ne me formalise pas de sa proximité. Si l'autre s'approche d'un pas, je sais qu'il se sent mieux près de moi. Ces informations sont utiles dans tous les contextes sociaux mais souvenez-vous aussi qu'il faut poser des limites sur le besoin d'espace exigé pour se sentir bien.

STYLES DE DÉMARCHE

Quand on traite des pieds et des jambes, on ne peut omettre de mentionner les indices non verbaux que révèlent les différents styles de démarche. D'après Desmond Morris, des scientifiques en ont identifié une quarantaine (Morris, 1985, 229-230). Si cela vous semble beaucoup, pensez aux démarches d'acteurs célèbres, comme Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West ou Groucho Marx. Ils ont chacun une démarche caractéristique qui révèle en partie leur personnalité. La manière dont nous marchons reflète souvent notre humeur et notre état d'esprit. Nous pouvons marcher d'un pas décidé et brusque, ou d'un pas lent et rêveur. Nous pouvons flâner, déambuler, traîner, nous dandiner, boiter, rôder, arpenter, parader, nous promener, marcher sur la pointe des pieds, nous pavaner, etc., pour ne citer que quelques-unes des démarches les plus reconnaissables (Morris, 1985, 233-235).

Pour les observateurs du langage non verbal, ces allures sont importantes car les changements par rapport à la démarche habituelle peuvent refléter des changements dans les pensées et les émotions. Une personne généralement heureuse et sociable peut soudain changer de démarche quand on lui dit qu'un de ses proches s'est fait agresser. Les mauvaises nouvelles peuvent pousser quelqu'un à sortir de la pièce en courant pour trouver de l'aide ou, au contraire, lui faire ralentir l'allure, comme s'il portait le poids du monde sur les épaules.

Les changements de démarche sont des comportements non verbaux importants car ils nous avertissent que quelque chose ne va pas, qu'un problème risque de surgir, que les circonstances pourraient avoir changé, c'est-à-dire qu'un événement significatif pourrait avoir eu lieu. Un changement nous informe que nous devons nous interroger sur la raison pour laquelle la démarche a soudain changé, notamment parce que ces informations nous aident souvent à mieux comprendre la personne au cours des futures relations. La manière de marcher nous aide à détecter des indices que la personne révèle de manière inconsciente (voir encadré 17).

ENCADRÉ 17: CRIMINELS AUX AGUÊTS

Les criminels n'ont pas toujours conscience de dévoiler des informations. L'un de mes collègues et moi aimions observer les petits délinquants qui essaient de se fondre dans la foule. Souvent, ils n'y arrivent pas car ils marchent sur le bord intérieur du trottoir, en changeant d'allure, comme s'ils faisaient du lèche-vitrines. La plupart des gens se rendent à un endroit ou ont une tâche à accomplir, donc ils marchent vers un but précis. Les prédateurs (agresseurs, revendeurs de drogue, voleurs, escrocs) rôdent en attendant leur prochaine victime. Par conséquent, leur posture et leur allure sont différentes. Il n'y a pas de direction claire à leur déplacement tant qu'ils ne sont pas sur le point de frapper. Quand un prédateur se dirige vers vous, que ce soit un mendiant ou un agresseur, vous vous sentez mal à l'aise car votre cerveau limbique effectue des calculs pour essayer de vous empêcher de devenir la prochaine cible. Donc, la prochaine fois que vous serez dans une grande ville, si vous voyez une personne sembler marcher en rond sans but puis se diriger brusquement vers vous, tenez-vous sur vos gardes ou sauvez-vous aussi vite que possible. Même si ce n'est qu'une vague impression, écoutez votre voix intérieure (de Becker, 1997, 133).

PIEDS COOPÉRATIFS OU NON COOPÉRATIFS

Quand vous discutez avec une personne sociable ou coopérative, ses pieds doivent être le reflet des vôtres. Au contraire, lorsqu'ils s'éloignent des vôtres tandis que son corps vous fait face, demandez-vous-en la raison. Malgré la direction du corps, ce n'est pas un profil coopératif authentique, ce qui indique que différentes pistes doivent être explorées. Cette attitude reflète le besoin de la personne de partir rapidement, son désintérêt pour le sujet de discussion, sa réticence à continuer à coopérer ou son absence d'implication dans les propos tenus. Notez que lorsqu'un inconnu nous aborde dans la rue, nous l'étudions généralement à partir de la taille en remontant le regard, mais nos pieds restent pointés dans la direction de nos pas. Le message que nous envoyons signifie que nous ne lui sommes que brièvement attentifs, mais que nous sommes prêts à continuer ou à fuir.

J'ai formé plusieurs promotions de douaniers aux États-Unis et ailleurs. Ils m'ont beaucoup appris et j'espère que mes leçons leur ont autant servi qu'à moi. Je leur ai notamment enseigné à repérer les passagers dont les pieds étaient dirigés vers la sortie tandis que leur corps était tourné vers l'agent au moment de faire leur déclaration de douanes (voir la figure 26). Même s'ils peuvent n'être que pressés de prendre l'avion, ce comportement doit éveiller les soupçons. Des études ont prouvé que ceux qui prononcent des affirmations du type : « Je n'ai rien à déclarer » mais dont les pieds ne sont pas tournés vers le douanier cachent des objets qu'ils auraient dû signaler. Leur visage est avenant, leurs paroles sont fermes, mais leurs pieds révèlent qu'ils sont tout sauf coopératifs.



Lorsque quelqu'un vous parle en dirigeant ses pieds ailleurs, cela indique qu'il voudrait aussi être ailleurs. Repérez ceux qui font des déclarations formelles dans cette position, car c'est une forme de distanciation.

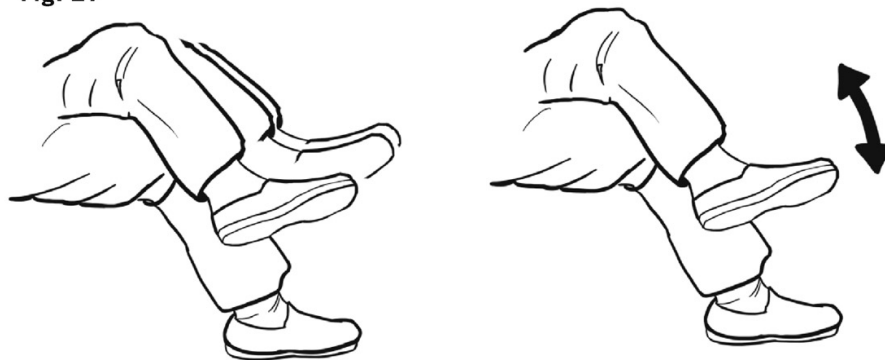
CHANGEMENTS SIGNIFICATIFS DANS L'INTENSITÉ DES MOUVEMENTS DES PIEDS ET DES JAMBES

Il est normal de croiser et décroiser les jambes ; cela arrive à tout le monde. Ce n'est pas le signe d'un mensonge, comme certains le croient, car des gens honnêtes peuvent aussi se montrer agités. L'important est de déterminer le moment à partir duquel ces comportements commencent ou évoluent. Par exemple, il y a quelques années, la journaliste et animatrice de

télévision Barbara Walters interviewait Kim Basinger avant la cérémonie des Academy Awards à laquelle l'actrice était nominée. Pendant toute l'interview, Kim Basinger agitait les pieds et ses mains montraient sa nervosité. Quand la journaliste commença à lui poser des questions sur ses difficultés financières et sur un placement risqué que son mari et elle avaient fait, l'actrice ne se contenta plus d'agiter son pied, elle donna de véritables coups de pied dans les airs. Ce comportement a été immédiat. Cela ne signifie pas qu'elle mentait ou avait l'intention de mentir dans sa réponse à la question, mais c'était clairement une réaction viscérale à un stimulus négatif (la question posée) et cela reflétait son mépris pour la requête.

D'après le docteur Joe Kulis, à chaque fois que l'on observe chez une personne assise une augmentation du tressautement des pieds jusqu'aux coups de pied, c'est le signe qu'elle a vu ou entendu quelque chose de négatif ou qui lui déplait (voir la figure 27). Alors que les tressautements peuvent être une démonstration de nervosité, les coups de pied sont un moyen inconscient de combattre ce qui déplaît. Tout l'intérêt de ce comportement est qu'il est automatique et la plupart des gens ne se rendent pas compte qu'ils s'agitent de la sorte. Vous pouvez utiliser ce signal corporel non verbal à votre avantage en posant des questions qui éluderont la réaction des coups de pied (ou tout autre changement radical dans le langage non verbal) pour déterminer les questions ou sujets problématiques. Cette méthode permet même de dévoiler des faits cachés, que la personne réponde ou non aux questions (voir encadré 18).

Fig. 27



Quand un pied commence brusquement à donner des coups, c'est généralement un signe d'inconfort. Chez des personnes interviewées, ce comportement devient visible dès qu'une question les dérange.

ENCADRÉ 18 : OUBLIEZ BONNIE, TROUVEZ CLYDE

Je me souviens très bien d'un interrogatoire que j'ai mené sur une femme soupçonnée d'avoir été témoin d'un crime. Pendant des heures, l'interrogatoire semblait mener à une impasse ; c'était très frustrant et fastidieux. La femme interrogée ne présentait aucun comportement révélateur ; mais je remarquai qu'elle agitait sans cesse le pied. Comme c'était un mouvement plus ou moins permanent, ce comportement étant sans conséquence – jusqu'à ce que je lui demande : « Connaissez-vous Clyde ? » Dès qu'elle entendit la question, et même si elle n'y répondit pas (du moins verbalement), son pied passa de simples tressautements à des mouvements plus amples de haut en bas. C'était le signe que ce nom exerçait un effet négatif sur elle. Dans la suite de l'interrogatoire, elle admit que « Clyde » l'avait impliquée dans des vols de documents dans une base en Allemagne. Sa réaction de coups de pied était un indice révélateur signifiant qu'il fallait persévérer dans l'interrogatoire. Sa confession finale a prouvé que mes doutes étaient fondés. Ironiquement, ce comportement de trahison aurait dû lui faire tourner les coups de pied contre elle car il a fini par lui coûter vingt-cinq ans de prison.

PIEDS IMMOBILES

Lorsqu'une personne agite constamment les pieds ou les jambes et s'arrête brusquement, cela signifie généralement qu'elle est soumise à un stress, à un changement émotionnel ou qu'elle se sent menacée. Demandez-vous pourquoi son système limbique a brusquement activé le mode « figé » de son instinct de survie. Une chose dite ou faite a pu provoquer une réaction qui révélerait involontairement des informations. Il est possible que cette personne ait fait quelque chose et redoute que vous le découvriez. Le pied immobile est un autre exemple de réaction contrôlée par le cerveau limbique, celle de la tendance à cesser toute activité en cas de danger.

VERROUILLAGE DES CHEVILLES AUTOUR DES PIEDS DE LA CHAISE

Si quelqu'un tourne brusquement l'avant des pieds vers l'intérieur ou croise les pieds, c'est le signe qu'il est mal à l'aise, anxieux et/ou se sent menacé. Pendant les interrogatoires, je remarque souvent que les suspects croisent les pieds et les chevilles quand ils sont stressés. Beaucoup de gens, surtout les femmes, ont appris à s'asseoir ainsi, notamment quand elles portent une jupe (voir la figure 28). Toutefois, verrouiller ses chevilles de cette façon, surtout pendant une période prolongée, n'est pas naturel et doit être considéré comme suspect, chez un homme plus particulièrement.



L'emboîtement soudain des jambes peut suggérer l'inconfort ou l'insécurité. Quand les gens sont à l'aise, ils déverrouillent les chevilles.

Le verrouillage des chevilles fait aussi partie de la réaction limbique d'immobilité face à une menace. Les observateurs expérimentés du langage non verbal ont noté que les gens qui mentent ne bougent généralement pas les pieds pendant un interrogatoire, comme s'ils étaient gelés, ou bien ils les emboîtent de manière à empêcher tout mouvement. Cela va dans le sens des recherches ayant démontré que les gens ont tendance à limiter les mouvements des bras et des jambes lorsqu'ils mentent (Vrij, 2003, 24-27). Cela dit, je voudrais attirer votre attention sur le fait que l'absence de mouvement ne constitue pas en soi une preuve de duplicité ; elle est davantage le signe du grand contrôle de soi et de l'extrême précaution dont les gens nerveux et les menteurs font preuve pour apaiser leurs craintes.

Certains vont jusqu'à verrouiller les pieds autour des pieds de la chaise (voir la figure 29). Ce comportement de retenue (immobilité) signale, une fois encore, un malaise (voir encadré 19).



Fig. 29

Le verrouillage soudain des chevilles autour des pieds de la chaise fait partie de la réaction d'immobilité et constitue un signe d'inconfort, d'anxiété ou d'inquiétude.

ENCADRÉ 19 : DOUBLE PREUVE À CHARGE

Soyez toujours à l'affût d'indices multiples qui amènent à la même conclusion sur un comportement. Ils renforcent la probabilité d'exactitude de la déduction. Dans le cas du verrouillage des pieds, surveillez bien celui qui emboîte ses pieds autour des pieds de la chaise puis se frotte la main sur la cuisse, comme pour la sécher. Le verrouillage des pieds est une réaction d'immobilité et le frottement des cuisses est un comportement d'apaisement. Les deux pris ensemble renforcent l'opinion selon laquelle la personne pense avoir été démasquée et commence donc à stresser.

Une personne montrera parfois des signes de stress par le fait qu'elle tente de cacher ses pieds. Quand vous discutez, regardez si votre interlocuteur déplace ses pieds sous la chaise, alors qu'ils se trouvaient auparavant devant lui. Aucune étude scientifique n'est encore venue étayer mes dires mais, au fil des ans, j'ai remarqué que lorsqu'une question extrêmement stressante est posée, la personne interrogée fait souvent glisser ses pieds sous la chaise. Cela peut s'interpréter comme une réaction de distanciation qui vise à réduire les parties exposées du corps. Ce comportement peut servir à éluder l'inconfort suscité par des sujets particuliers et contribuer à canaliser les questions. À travers ses pieds et ses jambes, la personne interrogée vous dit tout ce qu'elle veut vous cacher. Quand le sujet change et devient moins stressant, les pieds ressortent de leur cachette pour exprimer le soulagement du cerveau limbique.

RÉCAPITULATIF

Comme les pieds et les jambes ont joué un rôle très important dans notre survie à travers l'évolution humaine, ce sont les parties les plus honnêtes de notre anatomie. Nos membres inférieurs fournissent à l'observateur les informations les plus précises et les moins censurées. Utilisées habilement, ces informations nous donnent une vision plus précise d'autrui dans différents contextes. Les connaissances sur le langage non verbal des pieds et des jambes donnent un autre éclairage aux signaux émis par d'autres parties du corps et permettent de mieux comprendre les pensées, les sentiments et les intentions d'autrui.

Nous allons maintenant nous intéresser aux autres parties du corps, en nous arrêtant au torse.

Tout sur le buste

Le langage non verbal du torse, de la poitrine, des épaules et des hanches

Ce chapitre traite des hanches, de l'abdomen, de la poitrine et des épaules, collectivement désignés par les termes « buste » ou « tronc ». Comme pour les jambes et les pieds, les comportements associés au buste reflètent des sentiments authentiques du cerveau (limbique) émotionnel. Comme le buste abrite de nombreux organes vitaux, dont le cœur, les poumons, le foie et l'estomac, on peut en déduire que le cerveau va faire tout son possible pour protéger cette zone en cas de menace ou de stress. En présence d'un danger, qu'il soit réel ou potentiel, le cerveau monopolise le reste du corps pour assurer discrètement ou de manière plus visible la protection des organes vitaux. Nous allons examiner quelques signaux non verbaux assez communs émis par cette partie du corps, ainsi que des exemples de comportements reflétant le mode de fonctionnement du cerveau, et plus particulièrement du cerveau limbique.

COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES HANCHES, L'ABDOMEN, LA POITRINE ET LES ÉPAULES

INCLINAISON DU BUSTE

Comme d'autres parties du corps, le buste réagit aux dangers perçus en essayant de s'éloigner de toute source de stress ou de menace potentielle. Par exemple, lorsqu'un projectile arrive dans notre direction, notre système limbique transmet des signaux au buste afin qu'il s'écarte immédiatement. Cela se produit généralement, quelle que soit la nature de l'objet ; quand nous remarquons un mouvement dans notre direction, nous nous écartons, qu'il s'agisse d'un ballon ou d'une voiture.

De même, lorsque nous nous trouvons à côté d'un être odieux ou que nous n'apprécions pas, notre buste s'incline en s'éloignant du malotru (voir encadré 20). Comme le buste représente un poids important, qui est porté par nos membres inférieurs, toute modification de l'orientation du tronc demande de l'énergie et de l'équilibre. Par conséquent, lorsque le buste s'écarte de quelque chose, il le fait parce que le cerveau le demande ; on peut donc s'attendre à ce que cette réaction soit honnête. Des efforts et de

l'énergie supplémentaires sont requis pour conserver cette position. Si vous essayez de maintenir consciemment une quelconque position en déséquilibre, en vous penchant vers l'avant ou vers l'arrière, vous constaterez que le corps se fatigue vite. Mais lorsque ce comportement de déséquilibre est adopté parce que le cerveau a inconsciemment décidé qu'il était nécessaire, vous vous en rendrez à peine compte.

Non seulement nous nous penchons pour nous éloigner des gens qui nous mettent mal à l'aise, mais nous nous détournons aussi de ce qui nous répugne ou de ce que nous avons appris à réprouver. Peu après son inauguration, j'ai emmené ma fille au musée de l'Holocauste, à Washington. Tandis que nous circulions autour des vitrines, j'observais la manière dont les plus jeunes comme les plus âgés abordaient chaque pièce exposée. Certains se dirigeaient directement vers les vitrines, se penchaient au-dessus tout en essayant d'en absorber tous les détails. D'autres s'en approchaient avec hésitation, et d'autres encore s'approchaient puis commençaient à tourner lentement en s'éloignant légèrement quand toute l'inhumanité du régime nazi heurtait leurs sens. Quelques visiteurs, estomaqués par la perversion dont ils étaient les témoins, faisaient un virage à 180 degrés et regardaient du côté opposé, en attendant que leur compagnon finisse de regarder la vitrine. Leur cerveau leur disait : « C'est au-dessus de mes forces » et leur corps se détournait. L'espèce humaine a tant évolué que non seulement la proximité physique d'une personne que nous n'aimons pas nous fait nous pencher pour nous en écarter, mais même les images de choses déplaisantes, comme des photographies, peuvent provoquer une inclinaison du buste.

ENCADRÉ 20 : FUTÉ OU CINGLÉ ?

Il y a des années, lorsque j'occupais un poste dans les bureaux new-yorkais du FBI, j'avais de nombreuses occasions de prendre le train et le métro. J'observais les différentes techniques employées par les passagers pour accaparer un peu d'espace vital dans les transports publics. Certains s'assoient sur un siège mais leur corps se balance d'un côté à l'autre, comme pour s'imposer face aux autres, ou leurs bras battent brusquement l'air pour se retenir aux poignées. Ces passagers ont toujours plus d'espace autour d'eux car personne ne s'en approche. Quand d'autres usagers n'ont d'autre choix que de s'asseoir ou de se tenir debout à côté d'eux, ils penchent le buste aussi loin que possible pour éviter tout contact. Je suis persuadé que certains passagers se comportent de manière étrange et exagèrent leurs mouvements pour garder les autres à distance, loin de leur buste. D'ailleurs, un vieil habitant de New York m'a dit un jour : « Si vous voulez garder les foules à distance, faites semblant d'être cinglé ! » Il avait probablement raison.

En tant qu'observateur attentif du comportement humain, vous devez prendre conscience que l'écart peut se produire de manière abrupte aussi bien que de façon très subtile ; un simple décalage de quelques degrés de l'angle du corps suffit à exprimer un sentiment négatif. Par exemple, les couples qui s'éloignent émotionnellement s'éloignent aussi physiquement. Leurs mains se touchent moins et leurs bustes s'évitent. Lorsqu'ils sont assis côte à côte, ils se penchent en s'éloignant l'un de l'autre. Ils créent un espace silencieux entre eux. Quand ils ne peuvent éviter de s'asseoir côte à côte, à l'arrière d'une voiture, par exemple, ils se tournent l'un vers l'autre de la tête uniquement et non avec leur corps.

DÉNI VENTRAL ET PRÉSENTATION VENTRALE

Ces manifestations du haut du corps, qui reflètent le besoin qu'a le cerveau limbique de prendre ses distances et d'esquiver, sont d'excellents indicateurs des sentiments authentiques. Quand l'un des membres du couple

sent que quelque chose ne va pas, il ou elle ressent probablement les quelques degrés supplémentaires de l'écart physique de son partenaire. Il peut aussi prendre la forme de ce que j'appelle le « déni ventral ». Notre face ventrale (avant du corps), où se situent les yeux, la bouche, la poitrine, les seins, les organes génitaux, etc., est très sensible aux choses que nous aimons ou que nous n'aimons pas. Quand tout va bien, nous tournons notre face ventrale vers ce qui nous plaît, y compris les gens avec qui nous nous sentons bien. Quand tout va mal, que la relation évolue ou que nous discutons de sujets qui nous dérangent, nous faisons du déni ventral en nous éloignant ou en nous détournant. Comme la face ventrale est le côté le plus vulnérable du corps, le cerveau limbique éprouve un besoin inconscient de le protéger de ce qui blesse ou perturbe. C'est notamment la raison pour laquelle nous nous détournons immédiatement lorsqu'une personne que nous n'aimons pas s'approche de nous pendant une réception. Dans le cadre de relations amoureuses, une augmentation du déni ventral est l'un des meilleurs indicateurs de problèmes dans la relation.

En plus des stimuli visuels, le cerveau limbique peut aussi réagir aux conversations déplaisantes. Regardez donc une émission de télévision en coupant le son et voyez comme les invités se penchent pour s'éloigner les uns des autres lorsqu'ils ne sont pas d'accord. Il y a quelque temps, je regardais les débats politiques de la campagne présidentielle et j'ai remarqué ceci : même si les candidats étaient déjà assez éloignés les uns des autres, ils se penchaient pour s'éloigner encore davantage lorsqu'ils étaient en désaccord.

L'inverse du déni ventral est la présentation ventrale. Nous montrons notre face ventrale à ceux que nous aimons. Quand nos enfants accourent vers nous pour un câlin, nous écartons tous les obstacles, et même nos bras, pour qu'ils aient accès à notre face ventrale. Nous présentons notre ventre car c'est là que nous ressentons le plus de chaleur et de bien-être. Tourner le dos est un moyen d'exprimer des impressions négatives envers quelqu'un

ou quelque chose car nous offrons notre face ventrale à ceux que nous aimons et notre dos à ce que nous n'aimons pas.

De même, nous montrons que nous sommes à l'aise en inclinant le buste et les épaules en direction de ce que nous apprécions. Dans une classe, il n'est pas rare de voir les enfants se tenir inclinés vers leur enseignant préféré. Ils n'ont pas conscience d'être penchés en avant, au point d'en tomber quasiment de leur chaise, buvant les paroles de l'enseignant. Souvenez-vous de la scène des *Aventuriers de l'Arche perdue* où les étudiants se penchent vers l'avant pour écouter leur professeur. Leur comportement non verbal indique clairement leur admiration.

On peut aussi voir les amoureux penchés l'un vers l'autre au-dessus d'une table de café, pour rapprocher leur visage, afin de rendre leur contact visuel encore plus intime. Ils se présentent leur face ventrale en exposant leurs parties les plus vulnérables. Cette réaction naturelle du cerveau limbique, liée à l'évolution, a aussi un avantage social. En nous rapprochant et en exposant notre face ventrale (la plus faible) à ceux que nous aimons, nous montrons que nous nous donnons sans réserve. Lorsque l'autre adopte la position réciproque, comme si elle était reflétée dans un miroir (isopraxie), cela démontre l'harmonie sociale en récompensant l'intimité et en montrant qu'elle est appréciée.

Dans toutes les réunions de travail, on peut observer des comportements limbiques non verbaux du buste, comme l'inclinaison, l'écart et la présentation ou le déni ventral. Les collègues qui partagent le même point de vue sont assis côte à côte, se tournent et s'inclinent davantage les uns vers les autres de façon harmonieuse. Lorsque deux personnes sont en désaccord, leur corps est raide, elles évitent la présentation ventrale (à moins d'être questionnées) et se penchent pour s'éloigner l'une de l'autre (voir les figures 30 et 31). Ce comportement signifie inconsciemment à l'autre : « Je ne partage pas votre opinion. » Comme toujours dans le langage non verbal, ces actions doivent être analysées en contexte. Par

exemple, les personnes qui débute à un poste peuvent paraître raides et inflexibles en réunion. Mais au lieu de refléter l'antipathie ou le désaccord, cette posture rigide et l'activité limitée des bras indiquent simplement qu'elles sont intimidées dans leur nouvel environnement.

Ces informations permettent non seulement de décoder le langage corporel d'autrui, mais nous devons aussi nous souvenir que nous projetons nous-mêmes des signaux non verbaux. Au cours de conversations ou de réunions, quand les informations et les opinions fusent de toutes parts, nos impressions sur les informations reçues et les points de vue émis fusent aussi et se reflètent dans des comportements non verbaux en constante évolution. Quand nous entendons des mots désagréables, puis des paroles agréables, notre corps reflète les changements que cela induit dans nos sentiments.



Fig. 30

Deux personnes se penchent l'une vers l'autre lorsqu'elles sont très à l'aise et que leur relation est harmonieuse. Les comportements de miroir ou d'isopraxie sont présents dès la petite enfance.



Nous nous écartons pour nous éloigner de choses et de gens que nous n'aimons pas, même par rapport à nos collègues en cas de désaccord.

Un excellent moyen de faire savoir aux autres que vous ne partagez pas leur opinion, ou que vous écoutez attentivement ce qu'ils disent, est de vous pencher vers eux ou de leur présenter votre face ventrale. Cette tactique est particulièrement efficace pendant une réunion au cours de laquelle vous n'avez pas l'occasion de prendre la parole.

BOUCLIER DU BUSTE

Lorsqu'il est difficile ou socialement inconvenant de nous pencher pour nous éloigner d'une personne ou d'une chose que nous n'apprécions pas,

nous utilisons souvent inconsciemment nos bras pour former barrage (voir la figure 32). Les vêtements ou divers objets (voir encadré 21) peuvent aussi remplir ce rôle. Un homme d'affaires va soudain boutonner sa veste, quand il discute avec un interlocuteur avec qui il est mal à l'aise, et la déboutonnera aussitôt la conversation terminée.

ENCADRÉ 21 : DISCUSSIONS SUR L'OREILLER

Quand quelqu'un se protège brusquement le buste, on peut en déduire qu'il est mal à l'aise et se sent en danger. En 1992, alors que je travaillais pour le FBI, j'ai interrogé un jeune homme et son père dans une chambre d'hôtel de la région de Boston. Le père avait accepté, non sans mal, d'amener le jeune homme pour qu'il soit interrogé. Alors qu'il était assis dans un canapé, le garçon s'empara de l'un des coussins et le tint serré sur sa poitrine pendant les presque trois heures que dura l'interrogatoire. Malgré la présence de son père, le jeune homme se sentait vulnérable et avait donc besoin de serrer une « barrière de sécurité ». Même si la barrière était un simple oreiller, elle était efficace car l'interrogatoire ne menait nulle part. Je trouvais étonnant que lorsque le sujet de la discussion était neutre, quand nous parlions de sa pratique sportive, par exemple, il poussait l'oreiller sur le côté. Mais quand nous discutons de sa complicité éventuelle dans un délit aggravé, il s'emparait à nouveau de l'oreiller et le serrait fort contre son torse. Il paraissait évident que le seul moment où son cerveau limbique sentait le besoin de protéger son buste correspondait aux moments où il se sentait menacé. Il ne confessa rien lors de cette rencontre mais, lors de l'interrogatoire suivant, les coussins réconfortants étaient ostensiblement absents !

Fig. 32



Croiser brusquement les bras pendant une conversation peut être un signe d'inconfort.

Reboutonner sa veste n'est évidemment pas toujours un signe d'inconfort ; les hommes boutonnent souvent leur veste pour formaliser une situation ou se montrer déférents envers leur supérieur. Ce n'est pas un signe de décontraction, comme à un barbecue, par exemple, mais cela n'indique pas non plus de la gêne. Les vêtements et la manière dont nous

les portons influencent aussi les perceptions et ils en disent long sur notre ouverture aux autres (Knapp & Hall, 2002, 206-214).

J'ai toujours eu l'impression que les présidents américains se rendent à Camp David pour accomplir en manches courtes ce qu'ils semblent ne pas pouvoir conclure en costume, à soixante kilomètres de là, à la Maison Blanche. En se dévoilant ventralement (en retirant leur veste), ils annoncent : « Je suis ouvert. » Les candidats à la Présidence transmettent le même message non verbal lors des rassemblements, en retirant leur veste (leur bouclier) et en remontant les manches devant « le peuple ».

Il n'est pas étonnant que les femmes couvrent leur buste encore plus que les hommes, surtout lorsqu'elles se sentent mal à l'aise, nerveuses ou sur leurs gardes. Une femme peut se croiser les bras sur le ventre, juste au-dessous des seins, pour tenter de protéger son buste et de s'apaiser. Elle peut aussi placer un bras à travers son corps, devant elle, et saisir l'autre bras au niveau du coude, en formant une barrière devant sa poitrine. Les deux comportements servent inconsciemment à se préserver et à s'isoler, surtout dans des situations sociales de tensions.

À l'université, je vois souvent des jeunes filles placer leurs cahiers devant la poitrine quand elles entrent dans la classe, surtout les premiers jours. Lorsqu'elles sont plus à l'aise, elles portent leurs cahiers sur le côté. Les jours d'examen, ce comportement de protection de la poitrine s'amplifie, même chez les garçons. Les femmes utilisent aussi des sacs à dos, des sacoches ou des sacs à main pour se protéger, surtout quand elles sont assises seules. Tout comme vous vous glissez sous la couette pour regarder la télévision, placer quelque chose contre son buste protège et tranquillise. Les objets que nous plaçons contre nous, surtout sur le ventre, sont souvent là pour nous offrir le réconfort dont nous avons ponctuellement besoin, quelle que soit la situation. Quand vous voyez quelqu'un se protéger le buste, vous pouvez interpréter ce geste comme un

signe révélateur d'inconfort. L'analyse attentive des circonstances aide à mieux en comprendre la cause.

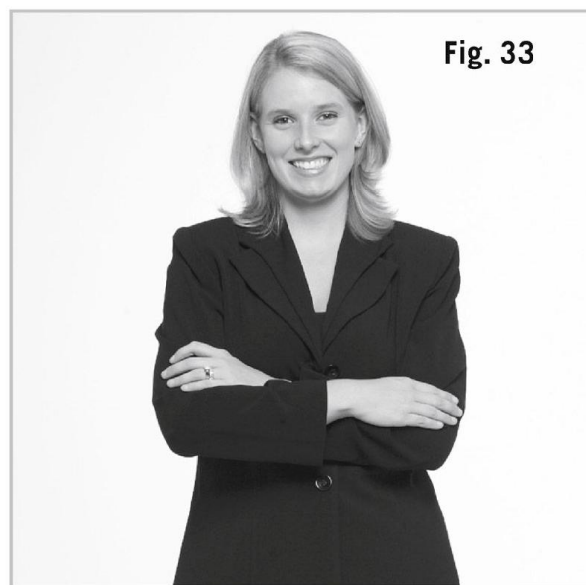
Pour une raison inexplicquée (peut-être pour être moins voyants), les hommes, se protègent aussi le buste, mais de manière plus subtile. Un homme passe le bras devant son buste pour jouer avec sa montre ou, comme le fait le prince Charles en public, ajuste ses manches de chemise ou joue avec ses boutons de manchettes. Un homme peut aussi ajuster son nœud de cravate, en prenant son temps, car cela permet au bras de couvrir la partie ventrale de la poitrine et du cou. Ce sont des formes de protection qui indiquent un léger malaise à cet instant précis.

Je faisais la queue à la caisse et j'attendais que la cliente précédente achève de payer. Elle payait par carte de crédit et l'appareil la refusait sans cesse. Chaque fois qu'elle passait sa carte et saisissez son code secret, elle attendait la réaction de l'appareil en croisant les bras devant la poitrine jusqu'à ce que, finalement, elle renonce et s'en aille, exaspérée. À chaque refus de la carte, l'étau de ses bras se resserrait davantage sur sa poitrine, signe de l'aggravation de son sentiment de gêne (voir les figures 33 et 34).

Dès le plus jeune âge, les enfants croisent ou verrouillent leurs bras devant le corps lorsqu'ils sont fâchés ou en signe de provocation. Il existe diverses variations de ces comportements de protection, des bras noués sur le ventre aux bras croisés haut sur la poitrine avec les mains attrapant les épaules opposées.

Mes étudiants me demandent souvent si le fait de se tenir assis en classe, les bras croisés devant soi, est le signe d'un problème quelconque. La question n'est pas de savoir si quelque chose ne va pas ; cette posture ne signifie pas non plus qu'ils rejettent l'enseignant ; tenir les bras croisés devant soi est une position très confortable pour beaucoup. Mais lorsqu'une personne croise soudain les bras puis les noue fermement, en serrant les mains, c'est un signe d'inconfort. Souvenez-vous que c'est en évaluant les changements par rapport à un comportement de référence qu'il est possible

de savoir à quel instant le malaise survient. Observez attentivement à quel moment la personne s'expose ventralement lorsqu'elle se détend. Quand je donne mes cours, de nombreux participants commencent par se tenir assis les bras croisés, puis ils desserrent progressivement l'étau. Il est évident que quelque chose déclenche ce comportement ; c'est probablement le fait de se sentir plus à l'aise dans son environnement et avec l'enseignant.



En public, nous croisons souvent les bras de manière détendue lorsque nous attendons ou que nous écoutons quelqu'un. Chez nous, nous nous tenons rarement ainsi, à moins d'être préoccupés.



Les bras croisés, mains fermement agrippées aux bras, sont un signe d'inconfort.

On pourrait faire valoir que les femmes (ou les hommes) croisent les bras simplement parce qu'il fait froid. Mais cela ne contredit pas la signification non verbale : avoir froid est une forme d'inconfort. Les gens qui se sentent mal à l'aise lorsqu'elles sont interrogées (les suspects dans les enquêtes criminelles, les enfants sermonnés par leurs parents ou un employé tancé pour une conduite inappropriée) se plaignent souvent d'avoir froid pendant l'interrogatoire. Quelle qu'en soit la raison, lorsque nous sommes perturbés, le cerveau limbique mobilise différents systèmes du corps en prévision des réactions d'immobilité, de fuite ou d'affrontement, liées à la survie. L'un des effets est que le sang est détourné de la peau et canalisé vers les grands muscles des membres, au cas où ils devraient être utilisés pour fuir ou combattre la menace. Lorsque le sang est détourné vers ces régions vitales, certaines personnes perdent leurs couleurs et paraissent

très pâles, voire en état de choc. Comme le sang est la source de chaleur du corps, détourner le sang vers des muscles profonds refroidit la surface du corps (voir encadré 22) (LeDoux, 1996, 131-133). Par exemple, dans l'interrogatoire mentionné plus haut, où le jeune garçon était agrippé au coussin, il se plaignait sans cesse d'avoir froid, même si l'air conditionné était éteint et que son père et moi nous sentions bien.

COURBER L'ÉCHINE

Courber le buste au niveau de la taille est un signe universel de soumission, de respect ou d'humilité lorsque l'on se sent honoré (pendant des applaudissements, notamment). Les Japonais, par exemple, et, plus récemment, les Chinois s'inclinent en signe de respect et de déférence. On montre que l'on est soumis ou de statut social inférieur en courbant automatiquement l'échine au niveau de la taille.

ENCADRÉ 22 : **POURQUOI NE PEUT-ON PAS DIGÉRER CERTAINS SUJETS**

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi vous avez mal à l'estomac quand vous vous disputez à table ? Lorsque vous êtes en colère, le système digestif n'a plus autant de sang que nécessaire pour la digestion. Tout comme les réactions d'immobilité, de fuite ou d'affrontement du système limbique drainent le sang de la peau, le sang est aussi détourné du système digestif pour être envoyé au cœur et aux muscles des membres (surtout des jambes) en prévision d'une fuite. Les maux d'estomac sont le signe de la stimulation limbique. La prochaine fois qu'une dispute aura lieu pendant un repas, vous reconnaîtrez la réaction limbique aux maux d'estomac. Un enfant dont les parents se disputent à table n'arrive pas à finir son repas car son système limbique bloque sa digestion en prévision de la fuite. De même, il est intéressant de noter que l'on vomit souvent après un événement traumatisant. Dans les situations d'urgence, le corps dit que ce n'est pas le moment de digérer ; il faut s'alléger et se préparer à la fuite ou à l'affrontement physique (Grossman, 1996, 67-73).

Pour les Occidentaux, courber l'échine n'est pas facile, surtout quand il s'agit d'un acte conscient. Mais lorsque nous étendons nos horizons et rencontrons des gens provenant du Proche et du Moyen-Orient, nous apprenons à courber légèrement le buste en présence de nos aînés qui méritent le respect. Cette posture de révérence est reconnue par ceux dont c'est la culture et elle confère un avantage social aux Occidentaux qui acceptent de s'y plier (voir encadré 23). D'ailleurs, en Europe de l'Est, les personnes d'âge mûr claquent des talons et s'inclinent en marque de respect. Lorsque j'en suis le témoin, je trouve charmant que les gens soient toujours capables de faire preuve de commisération et de déférence dans le monde actuel. Conscient ou inconscient, le salut du buste est une attitude non verbale de considération pour autrui.

ENCADRÉ 23 : SUPRÊME SOUMISSION

L'universalité de la signification du salut du buste m'est apparue dans un vieux film d'actualités représentant le général Douglas MacArthur lorsqu'il était en poste aux Philippines, avant la Seconde Guerre mondiale. On y voit un officier de l'armée américaine quitter le bureau de MacArthur après y avoir déposé des documents. L'officier se courbe en avant et sort de la pièce à reculons. Nul ne lui a demandé de se comporter ainsi. Cette attitude lui a été dictée automatiquement par son cerveau pour signifier sa déférence à la personne de rang supérieur : il reconnaît que MacArthur est son supérieur (cette attitude de soumission s'observe aussi chez les gorilles, les chiens, les loups et d'autres espèces animales). Il est intéressant de souligner que l'officier qui courbait l'échine en sortant de la pièce n'était autre que l'homme qui deviendrait un jour le commandant suprême des forces alliées en Europe, l'architecte du débarquement en Normandie et le trente-quatrième président des États-Unis : Dwight David Eisenhower. Des années plus tard, en apprenant qu'il était candidat à la présidence, le général commenta qu'Eisenhower avait été son meilleur assistant (Manchester, 1978, 166).

ORNEMENTS DU BUSTE

Comme la communication non verbale inclut aussi des symboles, nous devons nous intéresser aux vêtements et aux divers ornements portés sur le buste (et sur le corps en général). On dit, contrairement au proverbe, que l'habit fait le moine et je suis de cet avis, au moins en ce qui concerne les apparences. De nombreuses études ont montré que ce que nous portons (costume ou tenue décontractée), mais aussi la couleur des vêtements (un costume bleu plutôt que marron) influence autrui (Knapp & Hall, 2002, 206-214).

Nos vêtements en disent long et peuvent aussi faire beaucoup. D'une certaine manière, notre torse est un panneau sur lequel nous affichons nos sentiments. Pendant les jeux de séduction, nous nous habillons pour charmer ; au travail, nous nous habillons pour réussir. De même, l'insigne du policier et les décorations militaires se portent sur la poitrine dans le but

d'attirer l'attention sur les prouesses accomplies. Ces symboles ne passent pas inaperçus quand ils sont arborés sur le buste. Lorsque le président des États-Unis fait son discours sur l'État de l'Union devant le Congrès, les femmes qui portent du rouge sont certaines d'être remarquées dans un océan de bleu et de gris, à la manière des oiseaux qui parquent en déployant leur plumage.

Les vêtements peuvent être très discrets, sinistres (comme ceux des skinheads ou du look « gothique ») ou très voyants (comme ceux de certaines stars), reflétant l'humeur ou la personnalité de qui les porte. On peut choisir de décorer son torse ou, au contraire, de dénuder sa poitrine pour attirer autrui, pour montrer qu'on est musclé et en forme, ou pour se vanter de son statut social, économique ou professionnel. Cela explique peut-être pourquoi on s'inquiète tant de sa tenue lorsque l'on occupe une position en vue ou que l'on se rend à un rendez-vous galant. Les ornements personnels permettent de montrer notre « pedigree » ou notre allégeance à un groupe particulier (en portant les couleurs de notre équipe favorite, par exemple).

L'habillement en dit long : notre tenue signifie que nous faisons la fête ou que nous sommes en deuil, que notre statut social est élevé ou médiocre, que nous nous conformons aux normes sociales ou que nous appartenons à une communauté (juif hassidique, fermier amish ou Hare Krishna). D'une certaine manière, l'habit fait le moine (voir encadré 24). Pendant des années, on m'a dit que je m'habillais comme un agent du FBI et on avait raison. Je portais l'uniforme standard de l'agent : costume bleu marine, chemise blanche, cravate bordeaux, chaussures noires et cheveux courts.

ENCADRÉ 24 : L'HABIT FAIT LE MOINE

Supposons que vous marchiez le soir dans une rue déserte et que vous entendiez quelqu'un derrière vous. Dans le noir, vous ne distinguez pas bien son visage ni ses mains, mais vous voyez qu'il est habillé en costume-cravate et qu'il porte une mallette. Imaginez maintenant la même ruelle sombre mais, cette fois, vous devinez derrière vous la silhouette d'une personne portant des vêtements chiffonnés et difformes, un pantalon qui tombe, un chapeau rabattu sur les yeux, un T-shirt taché et des baskets usées. Dans les deux cas, vous ne voyez pas assez la personne pour distinguer plus de détails, mais ses vêtements vous incitent à penser que c'est un homme. En vous basant simplement sur son accoutrement, vous tirerez probablement des conclusions différentes sur la menace potentielle de chaque personne pour votre sécurité. Même si les deux hommes marchent à la même vitesse, lorsque la distance qui vous sépare se réduit, votre cerveau limbique s'active et vos réactions se basent exclusivement sur l'apparence. La conclusion de l'analyse de la situation vous rassure ou vous met mal à l'aise, au point de vous effrayer.

Je ne vais pas vous dire avec laquelle des deux personnes vous vous sentirez le plus à l'aise ; c'est à vous de juger. Mais toutes choses étant égales par ailleurs, ce sont les vêtements qui déterminent l'opinion que nous avons de ces individus. Même si une tenue vestimentaire ne peut pas nous blesser physiquement, elle peut nous affecter socialement. Depuis le 11 septembre 2001, certains Américains portent des jugements catégoriques et sont très soupçonneux envers une personne qui porte des vêtements signalant qu'elle est originaire du Moyen-Orient. Imaginez ce que cette personne peut ressentir.

Je dis souvent aux adolescents que la vie n'est pas toujours juste et que, malheureusement, ils seront jugés sur leur apparence. Ils doivent être prudents dans leur choix vestimentaire en raison du message qu'ils transmettent aux autres.

Il ne faut pas tirer de conclusions hâtives de l'analyse de la signification d'un vêtement particulier car, d'une part, une fonction dans l'entreprise peut imposer de porter une tenue particulière et, d'autre part, nous faisons des choix conscients concernant notre habillement. Après tout, le type qui se tient sur le pas de la porte en uniforme de réparateur du réseau téléphonique peut très bien être un criminel qui s'est procuré cette tenue pour pénétrer chez vous (voir encadré 25).

ENCADRÉ 25 : L'HABIT NE FAIT PAS LE MOINE

Juger une personne sur les apparences n'est guère prudent et peut aboutir à des conclusions erronées. J'étais à Londres, l'année dernière, dans un hôtel très chic, non loin de Buckingham Palace. Tout le personnel, y compris les femmes de chambre, porte un costume ou un tailleur Armani. Si je les avais vus dans les transports en commun quand ils se rendent au travail, je me serais certainement trompé sur leur statut social. Souvenez-vous que la tenue vestimentaire est régie par des codes culturels qui peuvent facilement être détournés et qu'elle ne forme qu'une partie du tableau non verbal. Nous analysons l'habillement pour déterminer s'il envoie ou non un message, non pour juger les gens en fonction de leur apparence.

Malgré les réserves que nous venons d'émettre, l'habillement est à prendre en compte dans le tableau global de l'analyse non verbale. Par conséquent, il est important de porter des vêtements en harmonie avec le message que nous voulons transmettre aux autres, en supposant que nous voulions influencer positivement leur attitude à notre égard.

Au moment du choix dans la garde-robe et des accessoires assortis, pensez au message que vous voulez communiquer par votre apparence et la signification qui pourrait lui être donnée. Souvenez-vous aussi que même si vous voulez délibérément vous servir de votre tenue pour transmettre un signal à une personne seule ou à un groupe, à un moment et en lieu donné, vous devrez parfois passer devant beaucoup de gens qui ne seront peut-être pas aussi réceptifs au message !

En séminaire, je pose souvent la question suivante : « Combien d'entre vous ont été habillés par leur mère ce matin ? » Évidemment, tout le monde rit et personne ne lève la main. Ensuite, je demande : « Vous avez donc tous choisi de vous habiller comme vous l'avez fait. » Ils regardent alors autour d'eux et se rendent compte qu'ils auraient pu faire davantage d'efforts dans

leur tenue et leur présentation. Avant que deux personnes ne se rencontrent, les seules informations dont chacun dispose sur l'autre sont l'apparence physique et d'autres messages non verbaux. Il est grand temps de réfléchir à la manière dont vous êtes perçu.

SE POMPONNER

Lorsqu'on se sent bien physiquement et mentalement, on prend soin de son apparence et on se pomponne. Les humains n'ont pas l'apanage dans ce domaine ; les oiseaux et les mammifères présentent des comportements similaires. Au contraire, quand on est malade physiquement ou mentalement, la posture du torse et des épaules, ainsi que l'apparence générale, signalent la mauvaise santé (American Psychiatric Association, 2000, 304-307, 350-352). Les sans-abri souffrent souvent de schizophrénie et se soucient peu de leur tenue vestimentaire. Leurs habits sont usés et crasseux. Ces gens refusent souvent de se laver ou de mettre des vêtements propres. Les gens dépressifs ont le dos voûté, comme s'ils portaient le poids du monde sur leurs épaules.

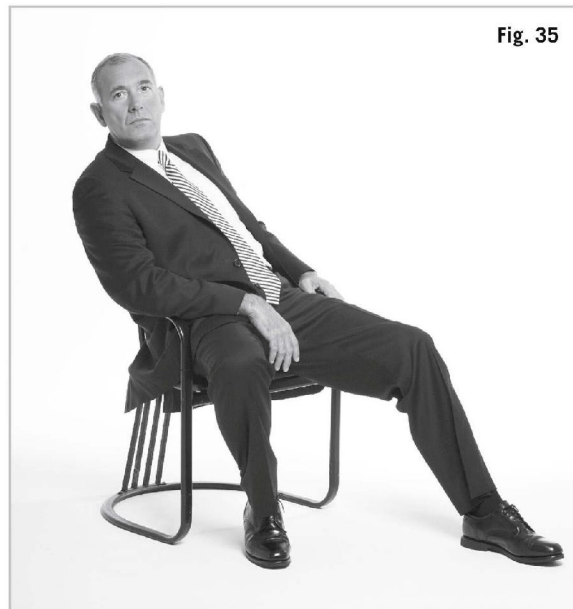
Le phénomène de négligence de soi pendant la maladie ou la dépression a été décrit dans le monde entier par les anthropologues, les travailleurs sociaux et le personnel de santé. Quand on est triste ou malade, l'intérêt que l'on porte à sa présentation fait partie des premières choses qui disparaissent (Darwin 1872, chap. 3, passim). Les patients qui ont subi une intervention chirurgicale peuvent marcher dans les couloirs de l'hôpital, les cheveux décoiffés et la blouse ouverte dans le dos, sans se soucier de leur apparence. Lorsqu'on est patraque, on reste chez soi, les cheveux hirsutes. Quand quelqu'un est très malade ou traumatisé, le cerveau a d'autres priorités et prendre soin de son apparence physique n'en fait pas partie. Par conséquent, en contexte, un manque de soin ou d'hygiène corporelle peut

permettre de tirer des conclusions sur l'état d'esprit ou la santé de quelqu'un.

BUSTE AVACHI

Se tenir avachi dans un canapé ou sur une chaise est généralement un signe de bien-être. Toutefois, quand il faut débattre de sujets sérieux, cette attitude manifeste l'appropriation du territoire ou la domination (voir la figure 35). Les adolescents, en particulier, sont souvent avachis sur leur chaise ou sur un banc, ce qui est un moyen non verbal de dominer l'environnement, et ce qui leur vaut de se faire réprimander par leurs parents. Ce comportement montre le manque de respect et l'indifférence envers ceux qui détiennent l'autorité. C'est une manifestation d'occupation du territoire qu'il ne faut ni encourager ni tolérer.

Si votre enfant se tient ainsi chaque fois qu'il est réprimandé, vous devez faire cesser immédiatement ce comportement en lui demandant de se tenir droit et, si nécessaire, en violant non verbalement son espace vital (en vous asseyant ou en vous tenant tout près de lui). En réaction à l'invasion de son espace, votre enfant aura une réaction limbique qui le forcera à se redresser. Si vous ne réagissez pas quand votre enfant se tient avachi lorsque vous lui faites la leçon, ne soyez pas étonné le jour où il ne vous respectera plus. Pourquoi ? En permettant ce genre de manifestation, vous l'autorisez tacitement à vous manquer de respect. Devenu adulte, il continuera à se tenir ainsi sur son lieu de travail, ce qui n'est pas propice à une longue carrière dans la même entreprise car cela transmet un message non verbal très négatif de manque de respect pour l'autorité.



Se tenir avachi est une manifestation d'occupation du territoire qui est acceptable dans l'intimité, mais non sur le lieu de travail, et encore moins pendant un entretien d'embauche.

BOMBER LE TORSSE

Les êtres humains, comme beaucoup d'autres créatures (y compris les reptiles, les oiseaux, les chiens et les primates), bombent le torse lorsqu'ils tentent d'imposer leur domination sur un territoire (Givens, 1998-2007). Observez deux personnes en colère l'une contre l'autre. Vous verrez qu'elles gonflent la poitrine à la manière des grands gorilles. Même si ce comportement est presque comique, il ne faut pas l'ignorer car l'expérience montre qu'une personne qui est sur le point de frapper son adversaire bombe le torse. Vous pouvez l'observer dans une cour de récréation, quand des enfants commencent à se chicaner, ou chez les boxeurs professionnels, lorsqu'ils se lancent des piques verbales avant le combat, gonflant la poitrine, penchés l'un vers l'autre, proclamant leur certitude de remporter la victoire. Le grand Mohammed Ali était celui qui y parvenait le mieux avant

les combats. Il savait être à la fois menaçant et amusant, ce qui était bon pour le spectacle et faisait vendre des places.

SE DÉNUDER LA POITRINE

Dans les combats de rue, ceux qui sont prêts à se battre se dévêtent en retirant un T-shirt ou un chapeau. Nul ne sait si ce geste sert simplement à faire jouer ses muscles, à protéger le vêtement retiré ou à empêcher l'adversaire de s'y accrocher. Quoi qu'il en soit, si vous vous disputez avec quelqu'un et qu'il retire son chapeau, son T-shirt ou un autre vêtement, attendez-vous à ce qu'il y ait de la bagarre (voir encadré 26).

ENCADRÉ 26 : QUAND MIEUX VAUT NE PAS TOMBER LA CHEMISE

Il y a des années, j'ai vu deux voisins échanger des mots à propos d'un système d'arrosage automatique qui avait malencontreusement arrosé une voiture qui venait d'être lavée. Comme le ton montait, l'un des voisins a commencé à déboutonner sa chemise. J'ai alors su qu'ils allaient en venir aux mains. Cela n'a pas raté. Quand la chemise a été retirée, ils ont commencé se toiser en bombant le torse. Les coups n'ont pas tardé à tomber. J'ai trouvé incroyable que des adultes se battent pour des gouttes d'eau sur une voiture. Le plus étonnant a néanmoins été de les voir se frapper la poitrine, comme des gorilles. Il était même embarrassant de les regarder se comporter de manière aussi grotesque. Ce genre de chose ne devrait pas arriver.

RESPIRATION SACCADÉE

Quand une personne est stressée, on voit sa poitrine se soulever et s'abaisser rapidement. Quand le système limbique est en éveil et prêt à la fuite ou à l'affrontement, le corps essaye d'emmagasiner le maximum

d'oxygène, en respirant plus profondément ou en haletant. La poitrine d'une personne stressée se soulève car son cerveau limbique lui dit : « Danger potentiel ! Augmenter la consommation d'oxygène en cas de fuite ou d'affrontement imminent ! » Lorsque vous voyez ce type de comportement non verbal chez une personne en bonne santé, demandez-vous pourquoi elle est si stressée.

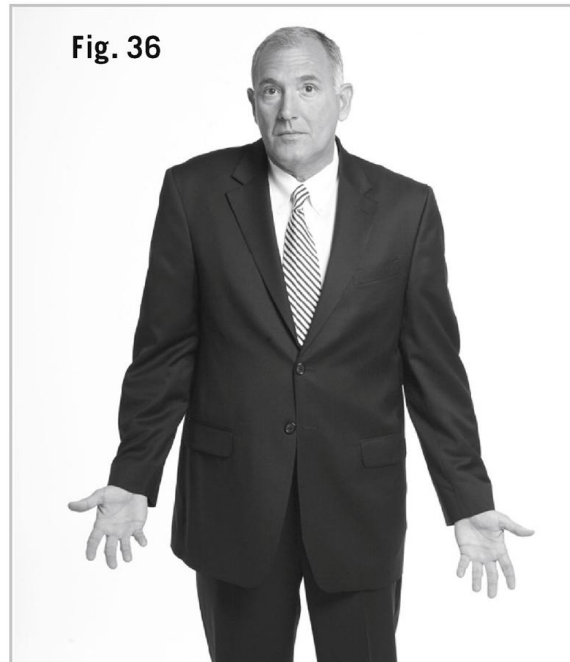
HAUSSEMENTS D'ÉPAULES

Les haussements d'épaules plus ou moins prononcés peuvent avoir différentes significations selon le contexte. Quand le chef demande à un employé : « Savez-vous pourquoi ce client se plaint ? » et que l'employé lui répond par la négative en haussant légèrement les épaules, il est probable qu'il ne se sente pas concerné. Lorsque la réponse est fondamentalement honnête et entière, les deux épaules se soulèvent de la même façon, ce qui confirme ce qui a été dit. Rien n'empêche de répondre : « Je ne sais pas », tandis que les deux épaules remontent jusqu'aux oreilles. Comme nous l'avons vu plus haut, ce comportement défiant la gravité signifie habituellement que la personne est à l'aise et en accord avec ses actes. Lorsqu'un individu remonte à peine les épaules ou n'en hausse qu'une seule, il est fort probable qu'il ne se sente pas impliqué limbiquement par ses propos et que son comportement soit évasif, voire trompeur (voir les figures 36 et 37).

ENFONCER LA TÊTE DANS LES ÉPAULES

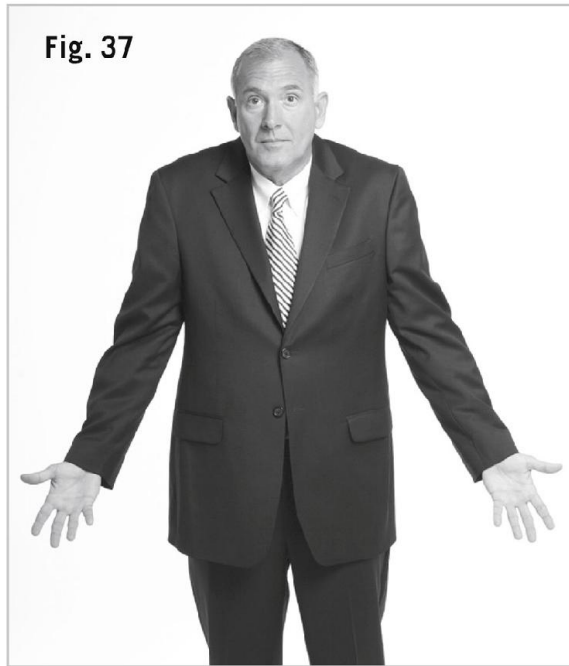
Méfiez-vous de ceux qui, pendant une conversation ou en réaction à un événement négatif, haussent lentement les épaules jusqu'aux oreilles, ce qui donne l'impression que le cou disparaît (voir la figure 38). Ce mouvement

est très lent. Qui présente ce comportement non verbal essaye tout bonnement de rentrer la tête dans les épaules, comme une tortue.



Un haussement d'épaules partiel
indique une absence d'engagement
ou un sentiment d'insécurité.

Fig. 37



On hausse les épaules pour indiquer le manque de connaissances ou le doute. Lorsqu'une seule épaule est haussée, le message est suspect.

Cette personne manque de confiance et est très mal à l'aise. J'ai déjà vu ces comportements au cours de réunions, quand le chef entre et dit : « Racontez-moi ce que vous avez fait. » Tandis que certains employés racontent fièrement leurs exploits, d'autres semblent glisser sur leur siège en enfonçant la tête dans les épaules, dans l'espoir de la cacher.

Le comportement de la tortue apparaît aussi en famille quand le père dit : « Je suis très mécontent de constater que quelqu'un a cassé ma lampe et ne me l'a pas dit. » Quand le père regarde chacun de ses enfants, l'un d'eux détourne le regard et rentre la tête dans les épaules. Les joueurs de l'équipe qui a perdu le match de football regagnent aussi les vestiaires en rentrant la tête dans les épaules.

Fig. 38



Monter les épaules jusqu'aux oreilles pour faire la tortue est signe de faiblesse, d'insécurité et d'émotions négatives, comme les perdants qui rentrent au vestiaire.

DERNIER COMMENTAIRE SUR LE BUSTE ET LES ÉPAULES

De nombreux ouvrages consacrés au comportement non verbal ne mentionnent pas le buste et les épaules. C'est dommage car beaucoup d'informations de grande valeur sont transmises par cette partie de notre anatomie. Si, jusqu'à présent, vous avez négligé de rechercher des indices non verbaux dans cette zone du corps, j'espère que ce chapitre vous aura convaincu d'étendre votre champ d'investigation au panneau d'affichage de notre corps. Ses réactions sont particulièrement honnêtes car, étant donné qu'il abrite nombre d'organes vitaux, le cerveau limbique prend particulièrement soin du torse.

À bout de bras

Le langage non verbal des bras

Le rôle des bras n'est pas suffisamment pris en compte lors de l'analyse du langage corporel. On donne généralement beaucoup plus d'importance au visage et aux mains. Pourtant, les bras transmettent très bien les émotions, comme le bien-être, la gêne, la confiance ou d'autres manifestations des sentiments.

Depuis que nos ancêtres, les primates, se sont redressés pour marcher sur leurs membres postérieurs, les bras ont été libres d'accomplir diverses tâches. Ils sont capables de porter des charges, de donner des coups, d'attraper des objets ou de nous redresser du sol. Ils sont fins, agiles et réagissent instantanément en cas de menace extérieure, surtout lorsqu'ils sont utilisés conjointement avec les membres inférieurs. Si l'on nous jette un objet, nos bras se lèvent instinctivement et avec précision pour nous en protéger. Les bras, comme les pieds et les jambes, sont si réactifs et programmés pour nous protéger qu'ils se dressent pour nous défendre même si ce geste est illogique ou déconseillé. Quand j'étais agent du FBI, j'ai vu des gens se faire tirer dans le bras parce qu'ils se servaient de leurs membres supérieurs pour essayer de se protéger contre les balles des armes à feu. Le cerveau pensant se rendrait compte qu'un bras n'est pas capable d'arrêter une balle, mais le cerveau limbique ordonne au bras de se lever pour arrêter un projectile qui traverse l'air à une vitesse de 300 mètres à la

seconde. En médecine légale, les lésions occasionnées se nomment des blessures de défense.

Chaque fois que vous vous cognez le bras, surtout si vous heurtez un élément pointu, dites-vous que votre membre a protégé votre buste d'un choc beaucoup plus grave. Un jour, alors qu'il pleuvait des cordes et que je me mettais à l'abri sous mon parapluie, une rafale de vent a fait se refermer violemment la portière de la voiture sur moi, en me cassant une côte du côté qui n'était pas protégé par mon bras, occupé à tenir le parapluie. Cette expérience m'a permis de mieux apprécier le rôle protecteur des bras.

De la même manière que les pieds, les bras contribuent à la survie et on peut donc s'attendre à ce qu'ils révèlent des sentiments authentiques ou des intentions véritables. Par conséquent, contrairement au visage, plus changeant et trompeur, les membres supérieurs fournissent des indices non verbaux solides qui décrivent avec précision nos pensées, nos sentiments, nos intentions ou celles de notre entourage. Dans ce chapitre, nous vous expliquerons comment interpréter certaines manifestations les plus fréquentes des bras.

COMPORTEMENTS NON VERBAUX SIGNIFICATIFS IMPLIQUANT LES BRAS

MOUVEMENTS DES BRAS DÉFIANT LA PESANTEUR

L'ampleur des mouvements des bras est un indicateur significatif et précis de nos attitudes et sentiments. Aux deux extrêmes, les gestes des bras sont discrets (contenus et conscrits) ou exubérants (irrépressibles et expansifs). Quand nous sommes heureux et satisfaits, ils se déplacent librement, et même joyeusement. Observez des enfants au square. Leurs bras bougent sans effort. Ils montrent une direction, gesticulent, portent et serrent des objets, disent au revoir.

Lorsque nous sommes énervés, débordant d'énergie ou heureux, nous gesticulons beaucoup ; nous avons même tendance à avoir des comportements défiant la pesanteur en levant les bras au-dessus de la tête (voir encadré 27). Comme nous l'avons déjà dit, ces manifestations sont associées à des sentiments positifs. Lorsque quelqu'un se sent bien ou en confiance, il balance les bras de manière décidée, quand il marche, par exemple. En revanche, un anxieux réprime inconsciemment le va-et-vient de ses bras, visiblement incapable de défier les lois de la pesanteur.

ENCADRÉ 27 : **HAUT LES MAINS !**

Il n'est pas indispensable de tenir un revolver pour demander aux gens de lever les bras au-dessus de la tête. Rendez-les heureux et ils le feront automatiquement. D'ailleurs, les vols à main armée sont probablement les seules occasions où des gens tiennent les bras en l'air alors qu'ils ne sont pas heureux. Voyez comme les athlètes se tapent les mains après une belle action, ou comme les supporters lèvent les bras au ciel quand leur équipe marque un but. Les actions des bras défiant la pesanteur sont une réaction fréquente à la joie et à l'excitation. Que ce soit au Brésil, au Belize, en Belgique ou au Botswana, agiter les bras est une manifestation universelle de jubilation.

Lorsque vous informez un collègue d'une terrible erreur qu'il vient de commettre, ses épaules et ses bras s'affaissent. Avez-vous déjà eu l'impression que vos bras allaient tomber ? C'est une réaction limbique à un événement négatif. Les émotions négatives nous « assomment ». Ces réactions limbiques sont non seulement honnêtes, mais elles surgissent instantanément. Nous bondissons sur nos pieds et levons les bras en l'air au moment où le ballon entre dans le but, ou laissons tomber les épaules et les bras quand l'arbitre siffle une faute. Ces comportements liés à la pesanteur traduisent fidèlement les émotions au moment précis où on les ressent. En outre, ces manifestations physiques peuvent être contagieuses, que ce soit pendant un match de foot, à un concert rock ou à une réunion d'anciens.

REPLI DES BRAS

Lorsque nous sommes malheureux ou apeurés, nous replions les bras. D'ailleurs, lorsque nous sommes blessés, menacés, maltraités ou inquiets, nos bras se tiennent droits le long du corps ou fermés sur la poitrine. C'est une tactique de survie qui permet de se protéger en cas de danger réel ou perçu. Par exemple, une mère qui s'inquiète parce que son fils joue avec des

enfants brutaux croise souvent les bras et les replie sur son abdomen. Elle aimerait intervenir mais elle reste à l'écart et se retient en se tenant les bras, espérant que le jeu finira bien.

Quand deux personnes se disputent, elles peuvent toutes deux présenter ce comportement de repli des bras, une attitude très protectrice dont aucune des deux n'a conscience. Cette retenue a valeur de survie ; elle protège le corps tout en offrant une position non provocatrice. En fait, les protagonistes se retiennent car étendre les bras pourrait être interprété comme une tentative de porter un coup ou de blesser l'adversaire, ce qui provoquerait inmanquablement une bagarre.

La maîtrise de soi peut non seulement nous aider dans nos relations avec autrui, mais aussi avec nous-mêmes quand nous avons besoin d'être réconfortés. Par exemple, les blessures ou les douleurs au torse et aux bras incitent souvent à limiter les mouvements des bras dans le but d'apaiser ou d'atténuer la souffrance. On replie les bras sur la région endolorie. Ainsi, quand on a mal au ventre, on replie les bras sur l'abdomen en un geste de réconfort. À ces moments-là, les bras conservent la position que le système limbique leur a imposée pour répondre au besoin immédiat.

RETENUE DU MOUVEMENT DES BRAS

Les restrictions des mouvements des bras ou l'immobilité des bras, surtout chez l'enfant, peuvent avoir des significations plus sordides. Lorsque j'ai été amené à rechercher des signes de maltraitance infantile, j'ai pu constater que les enfants battus limitent leurs mouvements des bras en présence des parents violents ou d'autres prédateurs. C'est une question de survie ; tous les animaux, surtout les prédateurs, sont attirés par le mouvement. Instinctivement, l'enfant maltraité apprend que plus il bouge, plus il se fera remarquer, et plus il risque d'être pris pour cible par l'adulte violent. Par conséquent, son système limbique s'autocontrôle

instinctivement pour s'assurer que ses bras n'attirent pas l'attention. Le comportement d'immobilité des bras devrait avertir l'entourage (enseignants, voisins, proches ou amis) que l'enfant est victime de maltraitance (voir encadré 28).

ENCADRÉ 28 : VIGILANT ENSEMBLE

Pour rester en forme, je vais régulièrement nager à la piscine municipale. Il y a des années, j'ai remarqué une petite fille qui, bien que sociable et avenante, limitait les mouvements de ses bras en présence de sa mère. J'ai été témoin de cette réaction à plusieurs reprises. J'ai aussi remarqué qu'en s'adressant à elle, sa mère employait des paroles sévères, acerbes et humiliantes. Pendant leurs interactions physiques, j'ai vu qu'elle manipulait souvent sa fille avec brusquerie, ce qui était très déstabilisant à observer, mais pas au point d'être criminel. La dernière fois que j'ai vu la petite fille, j'ai remarqué qu'elle présentait des ecchymoses juste au-dessus des coudes, sur la face intérieure des bras (la partie du bras qui se trouve face au torse quand le bras pend le long du corps). Dès ce moment, je ne pouvais plus taire mes doutes.

J'ai signalé au personnel de la piscine que je soupçonnais des maltraitances et leur ai demandé de surveiller la petite fille. Un employé m'a dit que c'était un enfant « attardé » et que les hématomes pouvaient avoir été provoqués par un manque de coordination. Je sentais bien qu'il n'était fait aucun cas de la gravité de mon malaise et je suis donc allé voir le directeur de la piscine pour lui faire part de mes doutes. Je lui ai expliqué que les blessures de défense suite à une chute n'apparaissent pas sur la face intérieure de l'avant-bras, mais plutôt sur les coudes et la face extérieure des bras. En outre, je savais que ce n'était pas pure coïncidence que l'enfant ait l'air d'un automate dès que sa mère approchait. J'ai été soulagé d'apprendre que l'affaire avait été signalée aux autorités lorsque d'autres personnes ont fait les mêmes observations à la piscine.

Je souhaiterais en profiter pour faire une remarque très importante. Si vous êtes parent, enseignant ou que vous faites partie du personnel éducatif, et que vous constatez un changement soudain dans le comportement d'un enfant ou qu'il limite les mouvements de ses bras en présence de ses parents ou d'autres adultes, cela doit éveiller votre attention et vous inciter à la vigilance. Cesser tout mouvement des bras fait partie de la réaction d'immobilité du système limbique. La survie d'un enfant maltraité peut dépendre de ce comportement d'adaptation.

Je suis peut-être trop imprégné par mon métier mais, quand je vois des enfants dans une aire de jeux, je ne peux m'empêcher de regarder leurs bras pour y chercher des ecchymoses ou des blessures. Il y a malheureusement tant d'enfants maltraités dans le monde et, pendant ma formation, on m'a appris à rechercher des signes de négligence et de maltraitance chez les enfants et les personnes en position de faiblesse. Ma carrière dans les forces de l'ordre, mais aussi mon expérience de père, font que je connais bien les endroits où l'on peut s'attendre à trouver des marques sur le corps. Les ecchymoses provoquées par des coups n'ont pas la même apparence. Leur emplacement et leur aspect sont différents ; un œil entraîné sait faire la différence.

Comme nous l'avons vu, les humains se servent de leurs bras pour se défendre car c'est une réaction limbique prévisible. Les enfants lèvent le bras pour se protéger le corps (les adultes utilisent aussi des objets comme moyen de défense) et le parent violent s'en saisit brutalement en laissant des marques de pression sur la face intérieure du bras. Si le parent secoue l'enfant dans cette position, les traces seront de couleur plus foncée (à cause de la pression supérieure) et auront la forme de la main de l'adulte ou la forme allongée du pouce ou des doigts.

Alors que les médecins et le personnel de santé voient souvent ce type de traces chez les jeunes victimes ou leurs patients, nous n'avons pas tous conscience de leur incidence ou de leurs implications. Si nous apprenons à observer attentivement les enfants à la recherche de signes évidents de maltraitance, nous pourrons tous contribuer à la protection d'enfants innocents. Mon but n'est pas de vous rendre paranoïaque ou excessivement soupçonneux, mais simplement de vous informer. Plus les adultes sauront reconnaître l'apparence des blessures de défense et d'autres signes de maltraitance chez l'enfant, plus nous serons vigilants à l'apparition éventuelle de ces lésions, et plus nos enfants seront en sécurité. Nous

voulons leur bonheur, nous voulons les voir balancer les bras de joie et non les retenir de peur.

Les enfants ne sont pas les seuls à présenter des comportements de restriction du mouvement des bras. Ces attitudes sont aussi présentes chez l'adulte pour diverses raisons (voir encadré 29).

ENCADRÉ 29 : LE COMBLE DU VOLEUR À L'ÉTALAGE

L'une des premières fois où j'aie constaté un comportement de retenue du mouvement des bras, j'étais employé comme vigile dans une librairie. Du haut de mon perchoir qui surplombait la boutique, j'ai rapidement constaté que les voleurs sont très faciles à repérer. Une fois que j'ai compris le langage corporel ordinaire des voleurs à l'étalage, j'en démasquais tous les jours, parfois dès qu'ils franchissaient la porte. Tout d'abord, ces individus regardent beaucoup autour d'eux. Ensuite, ils agitent moins les bras que les clients ordinaires, comme s'ils essayaient de se rendre moins visibles lorsqu'ils se déplacent dans la boutique. Mais c'est justement l'absence des mouvements des bras, en les rendant différents, qui les rendait plus visibles et, surtout, qui me permettait de les repérer lorsqu'ils s'adonnaient à leurs larcins.

Un douanier m'expliquait un jour qu'il observe toujours la manière dont les gens portent leurs sacs quand ils entrent dans le pays. Une personne qui s'inquiète du contenu de son sac, que ce soit en raison de sa valeur ou de son illégalité, le serre davantage, surtout en approchant du comptoir de la douane. Nous protégeons avec nos bras non seulement les objets de valeur, mais aussi ce que nous voulons voir passer inaperçu.

LES MOUVEMENTS DES BRAS EN DISENT LONG SUR L'HUMEUR ET LES SENTIMENTS

Si vous parvenez à établir une attitude de référence en observant les comportements des bras spécifiques à un individu pendant une certaine période, vous pourrez décrypter ses sentiments en fonction de ces gestes. Ils vous permettent, par exemple, de connaître ses sentiments à son retour du travail. Après une rude journée ou en cas de découragement ou de tristesse, les bras pendent sur les côtés et les épaules sont tombantes. Armé de ce savoir, vous pouvez le réconforter et l'aider à se remettre de sa dure journée. Inversement, ceux qui se retrouvent après une longue absence écartent les bras au maximum. La signification en est sans équivoque : « Viens ici que je te serre contre moi ! » Cette vision de bonheur nous rappelle nos parents faisant ce geste, auquel nous répondions avec autant de bonheur. Nos bras se tendent, défiant la pesanteur et ouvrant notre corps car nos sentiments sont véritablement positifs.

Quels mouvements nos bras font-ils quand nous ne ressentons pas d'émotions positives ? Il y a des années – ma fille était petite –, nous nous trouvions à une fête de famille et l'une de mes tantes s'est dirigée vers moi. Au lieu d'écartier grands les bras, je les ai tendus à partir des coudes, le haut des bras serrés contre mon buste. Ma fille plaça les siens de la même

manière lorsque ma tante s'est penchée pour l'embrasser. Inconsciemment, je lui avais transmis que cette dame était la bienvenue mais que je n'étais pas ravi de la voir. Ma fille a réagi de la même manière et m'a déclaré par la suite qu'elle non plus n'aimait pas cette tante. Que les sentiments de ma fille soient authentiques ou qu'ils aient été copiés sur les miens, nous les avons tous deux révélés inconsciemment en n'ouvrant pas grands les bras.

Les gestes des bras servent aussi à communiquer des messages quotidiens, comme bonjour, au revoir, viens ici, je ne sais pas, par ici, là-bas, là-haut, arrête, recule, va-t'en et « c'est incroyable ! ». La plupart de ces gestes sont les mêmes dans le monde entier et sont souvent employés pour franchir les barrières linguistiques.

Dans une toute autre mesure, de nombreux gestes obscènes impliquent les bras ; certains sont spécifiques à une culture donnée et d'autres sont universels.

Gestes des bras qui isolent

Certains mouvements des bras tiennent à distance. Observez par exemple certains professeurs d'université, médecins ou avocats marchant dans un couloir ; ou voyez la reine d'Angleterre ou son mari, le prince Philippe. Quand des gens se tiennent les bras derrière le dos, premièrement, ils proclament : « Mon statut est supérieur au vôtre. » Ensuite, ils avertissent : « Ne m'approchez pas. Ne me touchez pas. »



Parfois nommée « posture royale », tenir les bras derrière le dos signifie « Ne m'approchez pas ». Les grands de ce monde adoptent ce type de comportement pour garder le peuple à distance.

ENCADRÉ 30 : LA BÊTE NOIRE DU CHIEN

Les dresseurs disent que les chiens ne supportent pas que leurs maîtres détournent le regard et ne leur fassent pas de caresse. Ce comportement dit au chien : « Je ne veux pas te toucher. » Si vous avez un chien, faites l'expérience suivante : tenez-vous devant l'animal, bras tendus avec les mains devant vous, mais sans le toucher. Ensuite, placez les bras derrière le dos et observez sa réaction. Vous devriez constater une réaction négative.

Ce comportement est souvent interprété à tort comme une attitude simplement pensive ou préoccupée mais, à moins d'être adoptée par une personne étudiant un tableau au musée, par exemple, ce n'est pas le cas. Mettre les bras derrière le dos signifie : « Je ne veux pas vous toucher » (voir la figure 39). Même les animaux domestiques sont sensibles à ce geste d'isolement des bras (voir encadré 30).

Essayez de vous mettre à la place d'un enfant qui grandit dans une famille où, chaque fois qu'il voudrait être pris dans les bras, sa mère met ses bras dans son dos. Ces messages non verbaux laissent des marques profondes et durables chez l'enfant et trop souvent, comme d'autres formes de négligence et de maltraitance, ils sont reproduits et transmis à la génération suivante.

Les êtres humains n'aiment pas avoir l'impression de ne pas mériter d'être touchés. Quand un couple se promène et que l'un ou l'autre garde les bras derrière son dos, il se tient sur la réserve. Ce comportement ne reflète pas l'intimité. Comment réagissez-vous quand vous tendez le bras à quelqu'un pour lui serrer la main et qu'il ignore votre geste ? Lorsque l'on recherche un contact physique et que le sentiment n'est pas réciproque, on se sent rejeté et malheureux.

Des recherches scientifiques ont suggéré que le toucher est très important pour le bien-être. La santé, l'humeur, le développement mental, et même la longévité, seraient influencés par les contacts physiques que nous avons avec nos semblables et leur fréquence (Knapp & Hall, 2002, 290-301). Nous avons tous lu des études démontrant que le simple fait de caresser un chien ralentit le rythme cardiaque et apaise. C'est probablement vrai car nos animaux favoris nous montrent une affection inconditionnelle, pour laquelle nous n'avons pas à nous soucier qu'elle soit réciproque ou non.

Au fil du temps, nous avons appris à utiliser le toucher comme baromètre de nos sentiments. Nous tendons la main vers les choses que nous apprécions et tenons à bout de bras ce qui nous déplaît. Si vous donnez une couche sale à quelqu'un pour qu'il la jette, sa première réaction est de la tenir du bout des doigts, le plus loin possible. Nul ne nous a enseigné à nous comporter ainsi ; pourtant, nous le faisons car le cerveau limbique limite le contact avec les objets désagréables, malsains ou dangereux.

Ce phénomène de mise à distance se produit lorsque nous rencontrons des objets déplaisants, ou que nous sommes confrontés à des gens que nous n'apprécions pas. Nos bras agissent alors comme des barrières (à la manière d'un milieu défensif bloquant un attaquant potentiel) pour nous protéger ou nous tenir à distance de menaces ou de tout ce qui nous semble négatif dans notre environnement. On apprend beaucoup sur les sentiments de quelqu'un en observant si ses bras ont des mouvements engageants ou, au contraire, de distance par rapport à une autre personne ou un objet. Regardez les gens à l'aéroport ou sur un trottoir bondé et voyez comme ils se servent de leur bras pour se protéger ou empêcher les autres d'approcher trop près lorsqu'ils se frayent un passage dans la foule. De même, notez comment vous accueillez ceux avec qui vous avez des relations dans votre vie sociale ou dans un cadre professionnel. Désormais, vous devriez mieux

comprendre toutes les implications de l'expression « tenir quelqu'un à distance »

DÉMONSTRATIONS TERRITORIALES DES BRAS

Non contents de protéger ou de garder les gens à distance, les bras peuvent aussi servir à marquer le territoire. D'ailleurs, tandis que j'écris ce paragraphe, je me trouve à bord d'un vol Air Canada vers Calgary et mon voisin et moi avons passé la quasi-totalité du voyage à nous disputer le territoire de l'accoudoir. Pour l'instant, je semble perdre ; je n'ai qu'un tout petit bout d'accoudoir et il occupe le reste, ainsi que tout mon côté gauche. Il ne me reste plus qu'à me pencher vers le hublot. J'ai fini par abandonner la lutte pour regagner du territoire. Je n'ai pas tout perdu car cette démonstration territoriale me permet au moins d'illustrer mes propos par une anecdote. Nous avons tous vécu des incidents de ce genre dans l'ascenseur, sur le seuil d'une porte ou dans une salle de classe. Au final, quand on ne parvient pas à trouver de compromis, l'un des protagonistes est le « perdant », ce qui ne lui fait pas plaisir.

On peut aussi être témoin de démonstrations territoriales dans une salle de réunion, quand quelqu'un étale tous ses documents et se sert de ses coudes pour accaparer une grande partie de la table au détriment des autres. D'après Edward Hall, le territoire, c'est le pouvoir (Hall, 1969 ; Knapp & Hall, 2002, 158-164). Revendiquer du territoire peut avoir des conséquences très fortes et négatives, à la fois à court et à long terme, et les

batailles qui en résultent sont aussi d'intensité variable. Les disputes territoriales englobent tout ce qui va de la lutte pour l'espace vital, depuis un métro bondé jusqu'à la guerre qui a opposé l'Argentine à la Grande-Bretagne pour les îles Malouines (Knapp & Hall, 2002, 157-159). Plusieurs mois se sont écoulés depuis le vol pour Calgary et je ressens toujours un certain malaise en repensant à mon voisin qui accaparait l'accoudoir. Les démonstrations territoriales ne sont pas anodines et nos bras nous aident à affirmer notre domination quand nous empiétons sur l'espace vital d'autrui.

Observez comme les individus sûrs d'eux et de rang social élevé revendiquent davantage de territoire avec leur bras que les gens moins confiants en eux et de statut social inférieur. Un homme dominateur enveloppe de son bras le dossier de la chaise voisine pour faire savoir que c'est son domaine ; ou encore, dès le premier rendez-vous, il place son bras sur les épaules d'une femme, comme si elle était sa propriété. À propos des attitudes à table, sachez que les individus de rang social élevé s'approprient généralement autant de territoire que possible dès qu'ils s'assoient, en écartant les bras ou en étalant sur la table leurs affaires (mallette, sac à main, papiers). Si vous venez d'être embauché, surveillez ceux qui se servent de leurs objets personnels (ordinateurs, agendas) ou de leurs bras pour occuper plus de terrain que les autres. À la table de conférence aussi, le terrain équivaut au pouvoir et à un certain statut.

Par conséquent, soyez attentif au comportement non verbal et servez-vous-en pour évaluer le statut réel ou supposé d'un individu. Inversement, celui qui s'assied à la table de réunion en serrant les coudes contre sa taille ou les bras serrés entre les jambes transmet un message de faiblesse et de manque de confiance.

MAINS SUR LES HANCHES

Tenir les poings ou les mains sur les hanches est un comportement territorial utilisé pour affirmer sa domination et renvoyer une image d'autorité. Dans ce comportement non verbal, l'individu plie les bras en V et place les mains (pouces dans le dos) sur les hanches.

Observez attentivement des policiers ou des militaires en uniforme en pleine discussion. Ils ont presque toujours les mains sur les hanches. Ils ont appris à montrer ainsi leur autorité, mais cela passe moins bien dans le secteur privé. Les militaires qui quittent l'armée pour entrer dans le privé feraient bien d'adoucir leur image en paraissant moins autoritaires (voir la figure 40). Éviter de placer les mains sur les hanches gomme l'allure militaire qui déconcerte souvent les civils (voir encadré 31).



Placer les mains sur les hanches est une puissante démonstration territoriale qui peut servir à établir sa domination ou signifier que des problèmes vont être débattus.

ENCADRÉ 31 : LE MAUVAIS BRAS DE LA JUSTICE

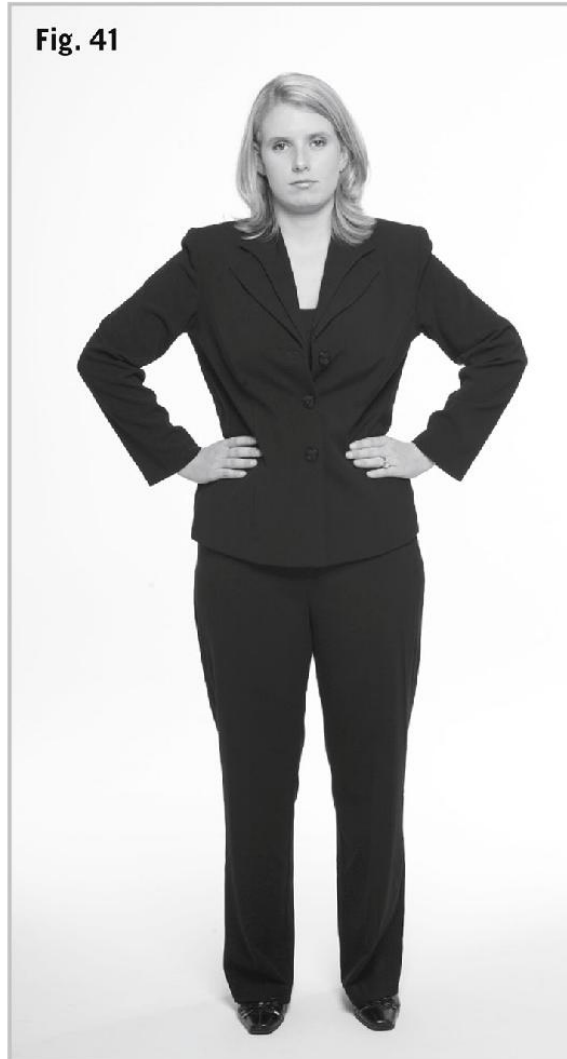
Ceux qui remettent en cause le pouvoir qu'exerce le langage non verbal sur les comportements devraient réfléchir à l'effet produit par un policier tenant les mains sur les hanches au mauvais moment. Dans certaines situations, cette attitude nuit à l'autorité de la police, voire met des vies en danger. Inconsciemment, les mains sur les hanches sont une forte démonstration d'autorité et de domination, ainsi qu'un moyen de revendiquer un territoire. Pendant un conflit, si un policier se manifeste de la sorte, il a tendance à exacerber les sentiments des belligérants et à envenimer la situation. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il se tient ainsi sur le seuil de la porte, empêchant les occupants de sortir. Les manifestations territoriales, comme les mains sur les hanches, suscitent des réactions passionnées, car « charbonnier est maître chez soi » et n'admet pas que quiconque empiète sur son domaine.

Une situation potentiellement dangereuse liée à la posture des mains sur les hanches concerne les jeunes policiers qui sont relevés de leurs missions de patrouille habituelles pour travailler sous couverture. Quand ces novices entrent pour la première fois dans un établissement (un bar qu'ils tentent d'infiltrer, par exemple), ils risquent de se tenir avec les mains sur les hanches. Même s'ils en ont l'habitude, ils n'ont pas gagné le droit de manifester un comportement autoritaire ou de territorialité face à des inconnus. Ils signalent donc par inadvertance qu'ils sont de la police. Les interrogatoires de nombreux criminels ont révélé que ces manifestations territoriales des bras faisaient partie des indices connus des criminels pour repérer des policiers sous couverture. Les civils se tiennent rarement les mains aux hanches, à moins de vouloir faire preuve d'autorité. Je rappelle souvent aux formateurs et aux chefs de police de surveiller ce comportement et de vérifier que les policiers sous couverture perdent cette habitude pour éviter de se faire prendre et de mettre leur vie en danger.

Pour les femmes, mettre les mains sur les hanches peut jouer un rôle particulier. J'ai enseigné à celles qui avaient des responsabilités que c'était une manifestation non verbale de pouvoir qu'elles pouvaient employer face aux hommes, en salle de réunion. C'est un moyen efficace qui permet à une femme de démontrer qu'elle campe sur ses positions, qu'elle est sûre d'elle et ne supportera pas d'être malmenée. Sur le lieu de travail, les jeunes

femmes sont souvent intimidées par les hommes qui s'adressent à elles en tenant les mains sur les hanches dans une démonstration de domination territoriale (voir la figure 41). Imiter ce comportement et l'utiliser la première peut permettre à une femme de se placer sur un pied d'égalité, même si elle répugne à s'affirmer autrement.

Fig. 41



Les femmes posent moins que les hommes les mains aux hanches. Notez la position des pouces sur les photos.

Fig. 42



Cette position est plus curieuse, moins autoritaire que celle de la photo précédente, où les pouces sont en arrière, et signifie : « Nous devons parler de certains problèmes. »

Placer les mains sur les hanches est un bon moyen d'affirmer que des problèmes doivent être abordés, que tout ne va pas bien ou que l'on campe sur ses positions dans une démonstration territoriale (Morris, 1985, 195).

Il existe une variante à la position habituelle des mains sur les hanches dans laquelle les pouces sont pointés vers l'avant (voir les figures 41 et 42). Elle se manifeste souvent lorsque les personnes sont curieuses, mais concernées. Elles abordent la situation avec curiosité en plaçant les mains sur les hanches, pouces en avant, et coudes pliés pour analyser les événements, puis tournent la main de façon à placer les pouces en arrière et faire valoir une attitude de domination concernée.

EFFET DE DÉPLOIEMENT

Une autre démonstration territoriale, similaire aux mains sur les hanches, peut s'observer pendant les réunions de travail lorsqu'une personne s'adosse à sa chaise et croise les mains derrière la tête (voir la figure 43). J'ai discuté de ce comportement avec un ethnologue et nous sommes tous deux arrivés à la conclusion qu'elle rappelle la manière dont le cobra se déploie pour montrer aux autres animaux sa domination et sa force.

Ce déploiement rend plus imposant et signale aux autres que l'on est le plus fort. Il y a aussi une notion d'échelle à cette posture, comme dans d'autres manifestations de domination. Par exemple, en attendant le début d'une réunion, le chef peut mettre les mains derrière la tête en écartant les coudes. Mais quand le directeur entre dans la pièce, cette manifestation de déploiement territorial cesse. Ce sont les personnes de rang supérieur ou les responsables qui revendiquent le territoire. Le directeur a donc le droit d'avoir ce comportement, tandis que tous les employés sont censés poser les mains sur la table en signe de respect.



Les mains croisées derrière la tête indiquent le confort et la domination. En général, dans une réunion, c'est la personne la plus haut placée qui se tient ainsi.

POSE DOMINATRICE

Les gens utilisent leurs bras pour souligner un argument et revendiquer un territoire, simultanément. Cela se produit souvent en cas de désaccord. Je me souviens d'un incident récent qui s'est produit au cours d'un séjour à New York. Le client d'un hôtel s'approche de l'accueil en tenant les bras près du corps et demande un service à l'employé. Quand celui-ci le lui refuse, le client hausse le ton, ses bras s'écartent pour occuper davantage d'espace tandis que le ton continue à monter. Ce comportement d'écartement des bras est une réaction limbique puissante employée pour imposer sa domination et renforcer son point de vue (voir la figure 44). En règle générale, les faibles rentrent les bras tandis que les forts, ou les gens

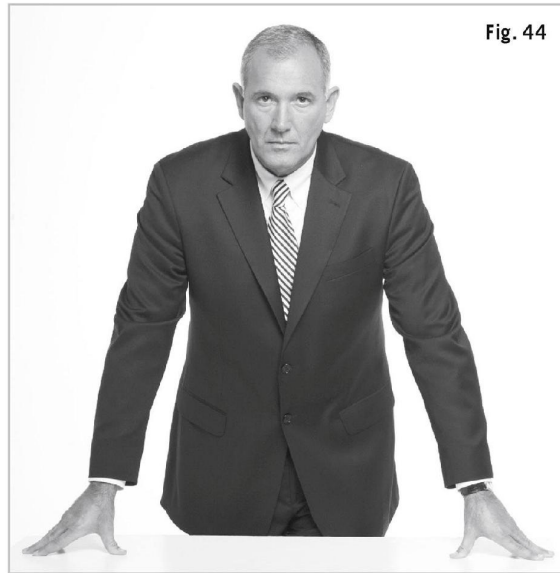
indignés, les écartent pour revendiquer davantage de territoire (voir encadré 32).

ENCADRÉ 32 : DES BRAS ÉCARTÉS DOIVENT DONNER L'ALARME

Il y a quelques temps, je participais à la formation du personnel de sécurité de la compagnie aérienne American Airlines à l'étranger. L'un des employés me fit remarquer que le personnel aux guichets est souvent capable d'identifier les passagers qui poseront des problèmes en fonction de l'écartement de leurs bras quand ils se tiennent au guichet. Depuis ce jour, j'ai moi-même observé ce comportement à de nombreuses reprises.

À l'aéroport, j'ai entendu un employé expliquer à un passager que, en vertu d'une nouvelle réglementation, il devait payer une surtaxe pour un excédent de bagages. L'homme a immédiatement écarté ses bras sur le comptoir, au point d'être contraint de se pencher au niveau de la taille. Pendant la discussion qui suivit, l'employé de la compagnie aérienne recula, croisa les bras devant la poitrine et informa le passager qu'à moins de coopérer et de se calmer, il ne serait pas autorisé à monter dans l'avion. On n'a pas tous les jours la chance de voir deux comportements des bras aussi remarquables devenir une véritable lutte à bras-le-corps mais à distance.

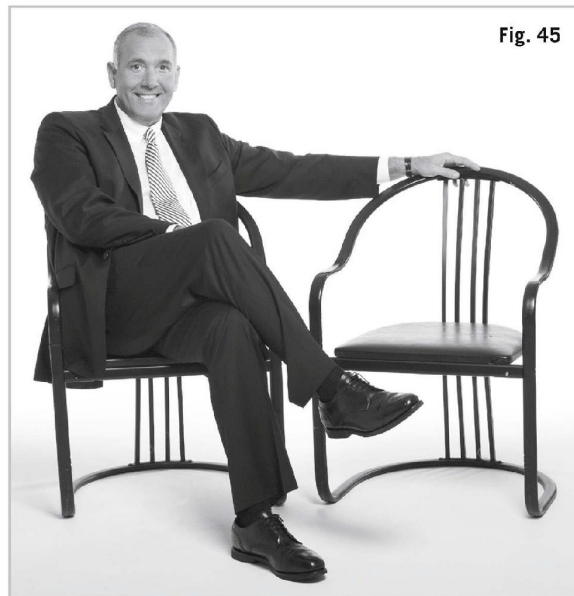
Pendant une réunion, un orateur qui revendique (et conserve) une grande empreinte territoriale est très sûr de ce qu'il avance (voir la figure 45). Les bras écartés comptent parmi les indices non verbaux les plus authentiques car ils sont d'origine limbique et proclament : « J'ai confiance. » À l'inverse, observez la vitesse à laquelle celui qui s'étale sur plusieurs chaises retire ses bras dès qu'on lui pose des questions qui l'embarrassent (voir encadré 33).



Les doigts écartés sur une surface plane constituent une importante démonstration territoriale de confiance et d'autorité.

ENCADRÉ 33 : LE COMMANDANT BAISSE LES BRAS

Par le passé, j'ai participé à l'élaboration d'une opération des SWAT. Tandis que l'organisateur décrivait la mission, il semblait avoir tout bien en main. Ses bras étaient étendus sur deux chaises tandis qu'il revoyait le plan d'arrestation dans ses moindres détails. Soudain, quelqu'un a demandé : « Est-ce que les services médicaux ont été contactés ? » L'organisateur a instantanément retiré ses bras et les a placés entre ses genoux, paumes jointes. Cela marquait un changement important dans son comportement territorial. Après avoir dominé un vaste espace, il se faisait aussi petit que possible parce qu'il n'avait pas pris les dispositions requises. Sa confiance s'était soudain évaporée. C'est là un exemple frappant de la fluctuation de nos comportements en fonction de notre humeur, de notre niveau de confiance ou de nos pensées. Ces indices non verbaux sont instantanément présents et transmettent immédiatement des informations. Quand nous sommes sûrs de nous, nous nous étalons ; quand nous sommes moins confiants, nous nous contractons.



Les bras étalés sur plusieurs chaises indiquent que l'on se sent confiant et à l'aise.

COMPORTEMENTS DE SÉDUCTION DES BRAS

Pendant les jeux de séduction, l'homme est souvent le premier à passer le bras autour de la femme, surtout si un autre homme risque de s'en approcher. Ou bien il plante un bras derrière elle et tourne autour d'elle pour empêcher quiconque de revendiquer ou d'empiéter sur son territoire. Observer les rituels de séduction peut être très instructif et divertissant, surtout quand on voit des hommes défendre inconsciemment et simultanément leur territoire et leur femme.

Un autre exemple de comportements de séduction des bras implique la distance qui sépare les bras de chaque membre du couple lorsqu'ils sont assis à table. Comme les bras contiennent beaucoup de récepteurs sensoriels, se toucher le bras peut générer un certain plaisir sensuel. D'ailleurs, la caresse des cheveux longs sur des bras nus ou un effleurement à travers les vêtements peuvent stimuler les terminaisons nerveuses. Donc

lorsque nous plaçons nos bras à côté de ceux d'une autre personne, le cerveau limbique signale publiquement qu'il est si à l'aise que le contact physique est autorisé. Au contraire, nous éloignons notre bras de celui de notre compagnon quand la relation s'envenime ou que celui à côté de qui nous sommes assis (que ce soit une personne connue ou inconnue) nous met mal à l'aise.

ORNEMENTS ET OBJETS SUR LES BRAS

Dans le monde entier, la richesse s'expose souvent aux yeux de tous par des objets précieux ou des ornements portés sur les bras. Dans de nombreuses régions du globe, il n'est pas rare que les femmes montrent toute leur richesse en portant des bagues ou des bracelets d'or, en signe de richesse et de statut social. Quant aux hommes, ils portent des montres très chères pour afficher leur statut socio-économique ou leur richesse. Au début des années 1980, porter une montre Rolex était le symbole de la réussite, que l'on fût trafiquant de drogue ou nouveau riche.

D'autres emblèmes sociaux, dont des manifestations de son histoire personnelle ou de sa carrière, peuvent aussi être exhibés de diverses manières sur les bras. Les ouvriers du bâtiment, les athlètes et les soldats exhibent parfois les cicatrices des blessures subies pendant l'exercice de leur profession. Les uniformes peuvent porter des écussons sur le haut du bras. Comme le torse, les bras peuvent être des panneaux vantant certains aspects de la personnalité. Voyez les tatouages que certains portent sur les bras ou les muscles que les culturistes exhibent fièrement en portant des maillots moulants.

Pour l'observateur attentif, un examen minutieux des bras peut révéler des informations sur le mode de vie. Les coudes lisses et soignés de ceux qui passent leur journée dans un bureau sont très différents des coudes râpés et burinés par le travail au grand air. Les mauvais garçons et les anciens

prisonniers gardent souvent sur les bras des traces de leur passé sous forme de cicatrices ou de tatouages. Ceux qui nourrissent de la haine envers un groupe ou un sujet inscrivent ou tatouent des messages haineux sur les bras. Les usagers de drogues par intraveineuse peuvent présenter des lignes sombres le long des bras. Les gens souffrant de troubles de la personnalité ont parfois des marques de coupures et de lacérations dues à des pratiques autodestructrices de mutilation des bras (American Psychological Association, 2000, 706-707).

À propos des tatouages, on note que ce type d'ornements corporels connaît un vif regain d'intérêt ces quinze dernières années, notamment dans les pays occidentaux. Toutefois, cette forme de décor corporel est employée dans le monde entier depuis au moins treize millénaires. Utilisant le corps comme un panneau d'affichage, le message transmis par les tatouages dans la culture moderne est controversé. Suite à cet engouement relativement récent, j'ai participé à une étude concernant l'influence que pouvaient exercer les tatouages sur la manière dont un témoin ou un accusé était perçu par des jurés potentiels. L'étude menée sur différents groupes d'hommes et de femmes a conclu que les tatouages étaient perçus comme des ornements employés par une catégorie sociale inférieure ou comme les vestiges d'égarements de jeunesse et que, de manière générale, ils n'étaient guère appréciés.

Je signale aux étudiants que, s'ils ont des tatouages, il est préférable de les cacher, surtout pendant un entretien d'embauche et plus encore dans le secteur alimentaire ou dans les professions médicales. Les célébrités peuvent peut-être se permettre d'en arborer, mais cela ne les empêche pas de les cacher quand elles travaillent. La conclusion des études menées sur les tatouages est que la plupart des gens n'aiment pas les voir. Il est possible que cette attitude évolue mais si, aujourd'hui, vous essayez d'envoyer une image positive, mieux vaut les cacher.

LES BRAS COMME VECTEURS D'AFFECTION

Les enfants ont besoin d'amour pour grandir en se sentant en sécurité et bien nourris. Même les adultes ont besoin d'être serrés dans les bras de temps en temps. J'aime beaucoup les embrassades car elles transmettent un sentiment d'affection beaucoup plus efficacement que les mots. Je plains ceux qui ne prennent jamais personne dans les bras car ils manquent quelque chose.

Si efficace que soit une étreinte pour gagner les faveurs d'autrui, cette pratique est parfois perçue comme une intrusion indésirable dans l'espace personnel. À l'époque où nous vivons, une accolade sans arrière-pensée peut être interprétée comme une avance sexuelle et il faut donc veiller à ne pas embrasser ceux qui ne le souhaitent pas. Comme toujours, l'observation et l'interprétation attentive du comportement d'autrui constituent le meilleur moyen de savoir si une étreinte est souhaitée ou malvenue dans des circonstances données.

Même sans accolades, les gens peuvent utiliser leurs bras pour des démonstrations chaleureuses et accroître dans le même temps leurs chances d'être appréciés. Lorsque vous rencontrez un inconnu pour la première fois, essayez de montrer de la chaleur en gardant les bras détendus, de préférence en exposant leur face intérieure et en montrant si possible aussi la paume des mains. C'est une manière très efficace de signaler au système limbique d'un inconnu qu'on ne lui veut aucun mal. C'est un excellent moyen de mettre l'autre à l'aise et de faciliter les relations futures.

En Amérique latine, l'*abrazo* (une rapide accolade) est une pratique habituelle chez les hommes pour exprimer des sentiments bienveillants. Dans ce geste, les poitrines se touchent et les bras enlacent le dos. Je connais beaucoup de gens qui n'apprécient pas cette pratique car elle les trouble. J'ai vu des hommes d'affaires refuser l'accolade en Amérique latine ou qui, quand ils l'acceptaient, donnaient l'impression de danser avec leur grand-mère. Pourtant, il serait préférable de se prêter de bonne grâce à

ces coutumes qui, comme d'autres marques de politesse, sont lourdes de sens dans toutes les cultures. On apprend à embrasser, comme on apprend à serrer la main et à être à l'aise en le faisant. Si votre travail vous mène en Amérique latine, vous serez perçu comme froid ou distant si vous refusez la forme de salutation traditionnelle, alors qu'un geste très simple suscitera beaucoup de bonne volonté à votre égard et vous rendra *simpatico* (voir encadré 34).

ENCADRÉ 34 : QUAND L'ACCOLADE EST UNE SIMPLE PRÉCAUTION

Lors d'un procès pour espionnage qui se déroulait à Tampa, en Floride, l'avocat de la défense m'a cité à comparaître et, dans le but de m'embarrasser ou de me discréditer, il me demanda sarcastiquement : « M. Navarro, est-il vrai que vous aviez l'habitude d'embrasser mon client, l'accusé, quand vous le rencontriez ? » Je lui ai répondu qu'il ne s'agissait pas d'embrassades mais d'un *abrazo*, ce qui est différent. J'ai marqué une seconde de pause, pour l'effet théâtral, puis j'ai continué : « C'était aussi l'occasion pour moi de vérifier que votre client n'était pas armé car, par le passé, il avait déjà dévalisé une banque. » L'avocat, surpris, a immédiatement mis fin à ses questions provocatrices car il ne connaissait apparemment pas tout du passé de son client.

L'affaire de l'*abrazo* a fait la une des journaux, comme si les habitants de Tampa et de sa région n'avaient jamais vu ce geste, alors que la Floride a connu une importante immigration originaire d'Amérique latine. Depuis le procès, l'avocat (aujourd'hui juge fédéral) et moi sommes devenus bons amis. Près de vingt ans plus tard, nous rions encore en évoquant l'incident de l'*abrazo*.

QUELQUES REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE LANGAGE NON VERBAL DES BRAS

Les bras peuvent transmettre quantité d'informations sur les intentions et les sentiments d'autrui. À mon avis, l'un des meilleurs moyens d'établir le contact avec quelqu'un est de le toucher sur le bras, entre le coude et l'épaule. Évidemment, je ne saurais trop recommander d'évaluer au préalable les préférences personnelles et culturelles de cette personne. Mais, en général, un contact rapide est un bon moyen d'entamer une relation.

Dans les pays du bassin méditerranéen, en Amérique du Sud et dans le monde arabe, le toucher est un aspect important de la communication et de l'harmonie sociale. Ne soyez pas choqué, surpris ou menacé lorsqu'on vous touche le bras quand vous voyagez à l'étranger (à condition que ce soit fait de manière appropriée). C'est un moyen de montrer sa bonne volonté. Le sens du toucher jouant un rôle très important dans la communication, interrogez-vous sur l'absence de tout contact entre deux personnes.

Se reprendre en main

Le langage des mains et des doigts

L'espèce humaine se distingue aussi de toutes les autres par ses mains, non seulement par ce qu'elles peuvent accomplir, mais aussi dans leur manière de communiquer. Nos mains sont capables de décorer la chapelle Sixtine, de pincer les cordes d'une guitare, de manipuler des instruments chirurgicaux, de sculpter un David, de forger le métal et d'écrire de la poésie. Elles peuvent saisir, gratter, pousser, taper, toucher, ressentir, analyser, tenir et façonner le monde qui nous entoure. Les mains sont extrêmement expressives ; elles peuvent devenir signes pour les malentendants, participer à la narration ou révéler nos pensées les plus intimes. Nulle autre espèce ne présente des appendices ayant une telle plage d'aptitudes.

Nos mains peuvent exécuter des mouvements d'une extrême précision, qui reflètent des nuances très subtiles dans les cheminements du cerveau. Il est essentiel d'avoir une bonne compréhension des comportements des mains pour parvenir à décoder le langage non verbal. En effet, tout ce que font les mains, ou presque, est contrôlé par le cerveau, consciemment ou inconsciemment. Malgré l'acquisition de la parole au cours des millions d'années de l'évolution humaine, le cerveau est toujours programmé pour

faire participer les mains dans la communication précise des émotions, pensées et sentiments. Par conséquent, que les gens parlent ou non, les gestes des mains méritent toute notre attention car ils constituent une source inépuisable de comportements non verbaux qui nous aident à comprendre les pensées et les sentiments d'autrui.

COMMENT L'APPARENCE ET LE LANGAGE NON VERBAL DES MAINS AFFECTENT-ILS LA PERCEPTION D'AUTRUI ?

Non seulement les mains d'autrui nous communiquent des informations importantes, mais nos propres mouvements influencent la perception qu'ont de nous les autres. Par conséquent, la façon dont nous utilisons nos mains, ainsi que les enseignements que nous tirons des comportements de celles d'autrui influencent la qualité de nos relations. Commençons par examiner l'influence qu'exercent nos gestes sur ce que les autres pensent de nous.

NOS MOUVEMENTS DE MAIN RENFORCENT NOTRE CRÉDIBILITÉ ET NOTRE FORCE DE PERSUASION

Le cerveau humain est programmé pour détecter le moindre mouvement des mains et des doigts. D'ailleurs, il accorde une attention disproportionnée aux poignets, aux paumes, aux doigts et aux mains, par rapport au reste du corps (Givens, 2005, 31, 76 ; Ratey, 2001, 162-165). Cela n'a rien d'étonnant du point de vue de l'évolution. Tandis que l'espèce humaine se mettait debout et que le cerveau humain grossissait, les mains

ont gagné en habileté, en expressivité, mais aussi en capacité de nuire. Il est indispensable de savoir analyser rapidement les mains d'autrui pour comprendre ce qu'elles veulent dire ou si elles sont mal intentionnées (parce qu'elles tiennent une arme) ; c'est une question de survie. Comme le cerveau est naturellement enclin à surveiller les mains, les comiques à succès, les magiciens et les grands orateurs misent sur ce phénomène pour rendre leur présentation plus captivante ou pour nous distraire (voir encadré 35).

ENCADRÉ 35 : JOINDRE LE GESTE À LA PAROLE

La plupart des grands orateurs savent exploiter les gestes des mains. Le meilleur exemple que je puisse proposer d'une personne qui a utilisé la gestuelle pour renforcer son sens de la communication est celui d'Adolf Hitler. Simple soldat pendant la Première Guerre mondiale, peintre du dimanche et homme de petite taille, Hitler n'avait ni les qualités ni la prestance habituellement requises pour faire un orateur talentueux et crédible. Il a commencé à s'entraîner à discourir devant son miroir. Ensuite, il s'est filmé en s'entraînant à faire certains gestes des mains pour souligner un effet de style dans son discours. Le reste appartient à l'histoire. Cet individu malfaisant est parvenu à se hisser à la tête du III^e Reich grâce à sa maîtrise de la rhétorique. Les archives renferment encore des films d'Hitler travaillant sa gestuelle. Ils attestent de l'évolution de ses aptitudes d'orateur qui a su passer maître dans l'art d'utiliser ses mains pour captiver et contrôler son auditoire.

Les gens réagissent positivement aux mouvements des mains. Si vous souhaitez améliorer l'efficacité de votre discours, chez vous, au bureau ou avec des amis, essayez d'être plus expressif dans vos gestes. Pour certains, la communication efficace des mains est naturelle ; c'est un don qui n'exige ni pensée consciente ni éducation. Mais, pour d'autres, cela exige un gros effort et de l'entraînement. Que vous parliez naturellement ou non avec les

mains, sachez que nous communiquons nos idées plus efficacement lorsque nous les ponctuons de gestes.

SE CACHER LES MAINS PRODUIT UNE IMPRESSION NÉGATIVE : GARDEZ-LES VISIBLES

Les gens vous traitent avec suspicion s'ils ne voient pas vos mains quand vous parlez. Par conséquent, pensez à garder les mains visibles pendant les conversations en tête-à-tête. Si vous avez déjà discuté avec quelqu'un dont les mains se trouvent sous la table, vous avez certainement dû en éprouver de l'inconfort (voir encadré 36). Lorsque nous interagissons avec d'autres individus, nous nous attendons à voir leurs mains car le cerveau considère qu'elles font partie du processus de communication.

ENCADRÉ 36 : PETITE EXPÉRIENCE EN SOUS-MAIN

Pour expérience, j'ai fait un petit sondage dans trois de mes cours. Les étudiants devaient s'interroger. La moitié de la classe avait pour consigne de garder les mains sous la table pendant toute la conversation, tandis que la seconde moitié devait garder les mains visibles. Au bout d'un quart d'heure, nous avons constaté que ceux qui avaient les mains sous la table étaient généralement perçus par leurs interlocuteurs comme gênés, renfermés, sournois, voire menteurs. Les étudiants dont les mains étaient bien visibles sur la table étaient perçus comme plus ouverts et amicaux, et aucun n'a été perçu comme menteur. Même si cette expérience n'était pas très scientifique, elle n'en était pas moins assez instructive.

Les enquêtes auprès des jurés révèlent toujours à quel point ils n'aiment pas que les avocats se cachent derrière leur pupitre. Ils veulent voir les mains de l'avocat de façon à pouvoir évaluer précisément son exposé. Les jurés n'aiment pas non plus que les témoins cachent leurs mains ; ils le perçoivent négativement, l'interprétant comme de la défiance, voire comme un signe de mensonge. Alors que ce comportement n'est pas trompeur en lui-même, la perception des jurés est significative et nous rappelle qu'il faut éviter de cacher ses mains.

Quand les mains ne sont pas visibles ou qu'elles sont peu expressives, cela détourne l'attention de la qualité et de l'honnêteté des informations transmises.

LA FORCE D'UNE POIGNÉE DE MAIN

La poignée de main est généralement le premier, et souvent le seul, contact physique que nous ayons avec autrui. Notre manière de procéder, la force que nous y mettons et sa durée peuvent affecter la perception que l'autre a de nous. Nous nous souvenons tous de poignées de main qui nous ont laissé une sensation de malaise à propos de la personne ou de la

situation. Ne négligez pas l'impression produite par une poignée de main. Elle est très significative.

Dans le monde entier, il n'est pas rare de saluer avec les mains, même s'il existe des variantes culturelles sur les gestes de salutations, leur durée et leur force. À mon arrivée dans l'Utah, pour étudier à l'Université Brigham Young, les étudiants m'ont décrit la « poignée de main à la Mormon ». C'est une poignée de main très forte et prolongée, fréquemment employée par les étudiants mais aussi par les membres de l'Église de Jésus-Christ des saints des derniers jours (les Mormons). Au cours des années que j'ai passées dans cette université, j'ai remarqué que les étudiants étrangers, notamment, étaient souvent pris au dépourvu par cette poignée de main empressée car, dans certaines cultures, surtout en Amérique latine, la poignée de main est douce (certains préfèrent l'*abrazo*, comme nous l'avons vu précédemment).

La poignée de main étant généralement le premier contact entre deux personnes, ce peut être un moment décisif dans la relation. Non contents de s'en servir comme d'un geste de salutation, certains l'utilisent pour établir leur domination. Par le passé, beaucoup d'articles ont été écrits sur l'utilisation de la poignée de main pour établir le contrôle et la domination en plaçant la main d'une manière ou d'une autre et en s'assurant que la vôtre était toujours au-dessus. Quelle perte de temps !

Je ne vous recommande pas de vous servir de la poignée de main pour imposer votre domination, car vous devez avoir pour intention de laisser une impression positive dès la première rencontre, non des impressions négatives. S'il vous faut établir votre domination, la poignée de main n'est pas la meilleure solution. Il existe d'autres tactiques plus efficaces et plus subtiles, comme la violation de l'espace vital et le regard.

J'ai déjà serré la main de gens qui essayent d'établir leur domination par ce biais et j'en ai toujours tiré une impression négative. Je ne me suis pas senti inférieur, mais simplement embarrassé. Il y a aussi ceux qui insistent

pour toucher l'intérieur du poignet avec leur index quand ils serrent la main. Ne vous étonnez pas de vous sentir mal à l'aise car la plupart des gens réagissent ainsi.

De même, vous risquez de ne pas apprécier la « poignée de main politicienne » par laquelle l'autre recouvre votre main de sa main gauche. Je suppose que les hommes politiques ont l'impression d'être plus sympathiques avec ce geste qui implique les deux mains, mais ils ne se rendent pas compte que la majorité des gens n'aiment pas être touchés ainsi. Je connais des gens (surtout des hommes) qui insistent pour serrer la main ainsi et finissent par induire des impressions négatives chez ceux qu'ils rencontrent. Évitez toutes ces poignées de main désagréables, à moins de vouloir vous mettre quelqu'un à dos.

Si étrange que cela puisse paraître pour un Occidental, dans de nombreuses cultures, les hommes se tiennent la main. Ce n'est pas rare dans le monde musulman et en Asie, surtout au Vietnam et au Laos. Aux États-Unis et en Europe, les hommes ne sont pas à l'aise lorsqu'ils se tiennent la main car cela ne fait pas partie de leur culture, passé l'enfance et hormis certains rites religieux. Dans le cadre des cours que je donne à l'Académie du FBI, je demande aux jeunes agents de se lever et de se serrer la main. Cela ne leur pose aucun problème, même quand je leur demande de prolonger ce geste. Mais quand je leur demande de se tenir la main, ils ne tardent pas à ricaner et à émettre des objections ; ils ont un mouvement de recul et se prêtent au jeu de mauvaise grâce. Ensuite, je rappelle aux nouveaux agents que nous sommes amenés à côtoyer des gens issus d'autres cultures, qui peuvent nous montrer que nous les perturbons en nous tenant la main. Il est primordial d'apprendre à l'accepter (surtout de la part d'informateurs) (voir encadré 37).

ENCADRÉ 37 : QUAND LA DOUANE ET LES SERVICES SECRETS TRAVAILLENT MAIN DANS LA MAIN

J'ai travaillé autrefois avec un informateur bulgare qui était passé à l'Ouest. C'était un vieux monsieur et nous sommes peu à peu devenus amis. Il m'avait invité à prendre le thé chez lui, en fin d'après-midi. Nous étions assis sur le canapé et, tandis qu'il me racontait sa vie derrière le Rideau de fer, il me prit la main gauche et la tint dans la sienne pendant près d'une demi-heure. Même s'il me parlait de sa vie sous le régime soviétique, cette rencontre tenait plus de la thérapie que de la réunion de travail. Cela faisait grand plaisir à ce monsieur de tenir la main de quelqu'un. Ce comportement était le signe de la confiance qu'il m'accordait tandis qu'il me racontait ses souvenirs. C'était bien plus que le débriefing de routine d'un transfuge. Sa bonne volonté à fournir des informations vitales était directement liée à mon consentement à lui tenir la main. Je me demande toujours quelle quantité d'informations il m'aurait communiquées si j'avais retiré ma main par peur de toucher ou de tenir la main d'un homme.

Même si ce n'est pas répandu chez vous, de nombreuses cultures utilisent le toucher pour cimenter des impressions positives entre hommes. L'histoire de l'ex-espion bulgare illustre non seulement les différences culturelles, mais elle révèle aussi l'importance du contact physique pour notre espèce. Dans les relations sociales, que ce soit entre hommes, femmes, amants, parents et enfants, il est crucial d'avoir des contacts physiques et d'en tenir compte dans l'analyse d'une relation. L'un des signes qu'une relation s'envenime ou est compromise est une diminution soudaine des contacts (s'il y en a jamais eu). Dans toutes les relations, il y a davantage de gestes d'affection quand la confiance règne.

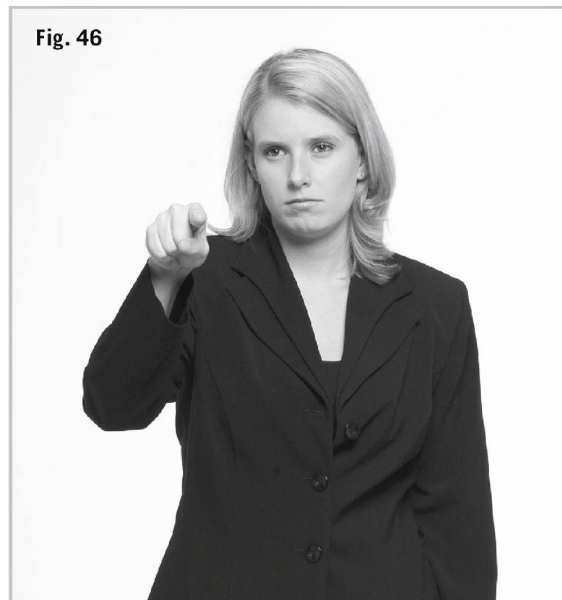
Si vous êtes en voyage à l'étranger ou que vous prévoyez de partir, efforcez-vous de vous adapter aux conventions culturelles du pays visité, surtout concernant les modes de salutations. Si quelqu'un vous donne une poignée de main molle, ne faites pas la moue. Si quelqu'un vous prend le

bras, ne faites pas la grimace. Si vous êtes au Moyen-Orient et qu'un homme veut vous tenir la main, tenez la sienne. Si vous vous rendez en Russie, ne soyez pas surpris que votre hôte vous embrasse sur la joue au lieu de vous serrer la main.

Toutes ces salutations sont une manière aussi naturelle d'exprimer des sentiments authentiques qu'une poignée de main chez vous. Je me sens honoré quand un Arabe ou un Asiatique me prend la main car je sais que c'est un signe de respect et de confiance. Accepter ces différences culturelles est la première étape pour comprendre et tolérer la diversité.

ÉVITER LES GESTES OFFENSANTS DES MAINS

Dans de nombreux pays à travers le monde, montrer du doigt est considéré comme un geste très grossier. Des études ont révélé que personne n'aime être montré du doigt (voir la figure 46). Dans la cour d'école comme dans la cour de prison, montrer du doigt est l'un des signes précurseurs d'une bagarre imminente. Lorsque les parents font des remontrances à leurs enfants, ils doivent éviter de les montrer du doigt.



Montrer du doigt est probablement l'un des gestes les plus offensants. Il a des connotations négatives dans le monde entier.

Ce geste est si désagréable qu'il risque de détourner l'attention de l'enfant des paroles de l'adulte pendant qu'il analyse l'hostilité du geste (voir encadré 38).

ENCADRÉ 38 : CE N'EST PAS BEAU DE MONTRER DU DOIGT

Des recherches portant sur des jurés ont montré que le procureur doit faire attention lorsqu'il pointe l'accusé du doigt au cours des déclarations préliminaires. Les jurés n'aiment pas ce geste car, de leur point de vue, le procureur n'en a pas le droit tant qu'il n'a pas démontré la culpabilité de l'accusé. Il est préférable de gesticuler avec la main ouverte (paume vers le haut) en direction de l'accusé. Une fois que la culpabilité a été démontrée, le procureur peut montrer l'accusé du doigt pendant la conclusion. Cela peut paraître sans importance, mais des dizaines de sondages sur des jurés potentiels ont montré qu'ils sont très tatillons sur ce point. Je conseille donc aux procureurs de s'abstenir de montrer du doigt au tribunal. Quant à nous, nous ne devons pas montrer du doigt quand nous nous adressons à notre conjoint ou à nos enfants, ni même à nos collègues de travail, car c'est un geste discourtois.

Montrer du doigt n'est qu'un des nombreux exemples de gestes offensants que l'on peut faire de la main ou des doigts. D'autres sont si connus qu'ils ne méritent pas qu'on s'y attarde, comme le doigt d'honneur. Claquer des doigts pour appeler quelqu'un est tout aussi impoli. N'essayez pas d'attirer l'attention d'une personne par le geste que vous feriez pour appeler votre chien. Pendant le procès de Michael Jackson, en 2005, les jurés n'ont pas apprécié que la mère de l'une des victimes claque des doigts en leur direction. Cela a eu un effet très négatif. Si vous souhaitez en apprendre davantage sur la signification des gestes des mains à travers le monde, je vous recommande la lecture de *Bodytalk : The Meaning of Human Gestures*, de Desmond Morris, et de *Gestures : The Do's and Taboos of Body Language Around the World* par Roger E. Axtell. Ces deux ouvrages vous ouvriront les yeux sur la diversité des gestes et l'éloquence des mains pour exprimer les émotions humaines.

ATTENTION AUX COMPORTEMENTS DE TOILETTAGE IMPLIQUANT LES MAINS

Nous nous servons de nos doigts pour épousseter nos vêtements ou arranger notre coiffure lorsque nous sommes soucieux de notre apparence. Pendant les jeux de séduction, les êtres humains font non seulement très attention à leur apparence, mais ils se soucient aussi de celle de leur proche. L'intimité permet à la femme de retirer gentiment une peluche sur la manche de son mari, tandis qu'il fait disparaître une tache de sauce du coin de sa bouche.

Ces comportements s'observent également chez la mère et l'enfant, et pas uniquement chez les êtres humains. On peut les observer aussi chez d'autres mammifères et chez les oiseaux ; ils indiquent l'affection et l'intimité. La quantité de toilettage chez les partenaires d'une relation est un bon baromètre de leurs rapports et du niveau d'intimité autorisé.

Mais le toilettage peut aussi être mal perçu. Par exemple, il est très malpoli et peu respectueux d'arranger son apparence de manière narcissique et méprisante quand on est censé écouter quelqu'un (voir la figure 47).

Fig. 47



On peut se pomponner en public, mais pas lorsque quelqu'un s'adresse à nous car c'est un signe de mépris.

De plus, certaines formes de toilettage sont socialement plus acceptables en public que d'autres. Il est parfaitement possible de retirer une peluche de sa manche dans le bus, mais il n'en va pas de même de se couper les ongles.

En outre, ce qui est socialement acceptable dans un contexte ou une culture peut ne pas l'être dans une autre. Ainsi, une personne ne peut pas en épousseter une autre tant qu'elles n'ont pas atteint le niveau d'intimité qu'exige ce comportement.

L'APPARENCE PHYSIQUE DES MAINS

Il suffit parfois de regarder les mains de quelqu'un pour deviner son métier ou son passe-temps favori. Les mains des travailleurs manuels sont calleuses. Des cicatrices indiquent un métier agricole ou des blessures

subies sur le terrain. Se tenir les poings aux hanches peut révéler un passé militaire. Un guitariste aura de la corne au bout des doigts d'une main.

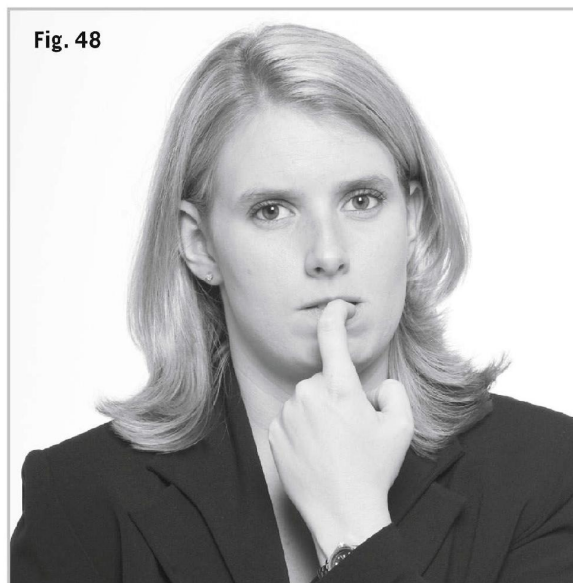


Fig. 48

Se ronger les ongles est généralement perçu comme un signe d'insécurité ou de nervosité.

Les mains sont révélatrices du soin que nous apportons à notre apparence et de la considération que nous montrons envers les conventions sociales. Vos mains sont-elles soignées ou sales ? Vos ongles sont-ils manucurés ou rongés ? Chez l'homme, les ongles longs paraissent bizarres ou efféminés et se ronger les ongles est généralement interprété comme un signe de nervosité ou d'insécurité (voir la figure 48). Comme le cerveau s'intéresse beaucoup aux mains, faites particulièrement attention à leur hygiène.

LES MAINS MOITES

Comme personne n'aime serrer une main moite, je conseille à ceux qui sont sujets à ce désagrément de s'essuyer les mains avant de serrer la main de quelqu'un (plus particulièrement des gens importants comme des employeurs potentiels, de futurs beaux-parents, etc.). Les mains transpirent quand on a chaud, mais aussi en cas de nervosité ou de stress (la stimulation limbique provoque la sudation). Profitez de vos connaissances pour marquer des points en vous efforçant d'apaiser votre interlocuteur, s'il transpire. Mettre les gens à l'aise quand ils sont stressés est l'un des meilleurs moyens d'établir des relations honnêtes, efficaces et réussies.

Certains pensent, à tort, que des paumes moites sont synonymes de mensonge. C'est faux. La partie du système nerveux qui est activée lors des réactions limbiques d'immobilité, de fuite ou d'affrontement (le système nerveux sympathique) contrôle aussi nos glandes sudoripares. Comme le simple fait de rencontrer quelqu'un peut rendre les mains moites, ce phénomène ne doit pas être interprété comme un signe de duplicité.

Quelque 5 % de la population transpirent abondamment et la sudation chronique rend les paumes excessivement moites (hyperhidrose) (Collett, 2003, 11). Soyez prudent lorsque vous analysez les causes de mains moites. Même si certaines sources affirment qu'une personne ment, en ce cas, c'est faux.

INTERPRÉTATION DU LANGAGE DES MAINS

Jusqu'ici, nous avons vu comment les comportements et l'apparence des mains peuvent influencer la perception d'autrui. Nous allons maintenant étudier quelques exemples de langage non verbal des mains qui nous aideront à interpréter les pensées et les sentiments d'autrui. Nous commencerons par des commentaires généraux sur les informations communiquées par les mains, puis nous étudierons quelques mouvements spécifiques des mains pour décoder la confiance ou la défiance de ceux que nous rencontrons.

LA NERVOSITÉ DES MAINS COMMUNIQUE UN MESSAGE IMPORTANT

Les muscles qui contrôlent les mains et les doigts sont conçus pour réaliser des mouvements précis et minutieux. Quand le cerveau limbique est stimulé et que nous sommes stressés et nerveux, des montées soudaines de neurotransmetteurs et d'hormones, comme l'adrénaline (épinéphrine), provoquent des tremblements irrésistibles des mains. Elles tremblent aussi quand nous entendons, voyons ou évoquons quelque chose de négatif. Tout objet tenu dans les mains semble amplifier le tremblement et signaler le

stress (voir encadré 39). Le tremblement est particulièrement visible si l'on tient un objet long et fin comme un crayon ou une cigarette, ou un objet plus grand mais très léger comme une feuille de papier. L'objet commence à trembler dès la manifestation du déclencheur de stress.

ENCADRÉ 39 : PAS DE FUMÉE SANS FEU

Il y a quelques temps, j'interrogeais un homme impliqué dans une célèbre affaire d'espionnage. Tandis que je l'observais, il alluma une cigarette et commença à fumer. Je n'avais pas de preuves tangibles de son intervention dans l'affaire ; il n'y avait pas de témoins, pas de pistes significatives, seulement de vagues soupçons sur les personnes impliquées. Pendant l'interrogatoire, j'ai cité les noms de gens auxquels le FBI et l'armée s'intéressaient dans le cadre de l'enquête. Chaque fois que je mentionnais un certain Conrad, la cigarette tremblait dans la main de l'homme, comme l'aiguille d'un oscillographe. Pour vérifier si c'était là le fruit du hasard ou un élément significatif, je continuai à citer des noms pour tester ses réactions ; sans succès. Mais, à quatre occasions, lorsque je mentionnai Conrad, la cigarette se mit à trembler. Cela me suffisait pour explorer davantage la relation entre le suspect et lui. Le tremblement de la cigarette était le symptôme d'une réaction limbique à une menace. Il indiquait que l'individu se sentait menacé par la révélation de ce nom. Par conséquent, ou il en savait plus qu'il ne le laissait entendre, ou il était directement impliqué.

Au cours de l'interrogatoire préliminaire du suspect, je ne savais pas s'il était véritablement impliqué dans l'affaire car je n'en avais pas une connaissance très approfondie. La seule chose qui nous ait incités à poursuivre les investigations et les interrogatoires était le fait qu'il avait réagi à un nom par un tremblement de la main. Cela ne suffisait pas à le faire comparaître devant un tribunal. Ce n'est qu'au bout de nombreux interrogatoires, égrenés sur une année complète, qu'il a fini par avouer avoir participé à des activités d'espionnage avec Conrad et reconnu les faits.

Des émotions agréables peuvent aussi faire trembler nos mains, que nous tenions le billet gagnant du Loto ou de bonnes cartes au poker. Comme nous sommes très excités, nos mains tremblent parfois de manière incontrôlée. Il s'agit de réactions limbiques. À la gare, lorsque des parents,

des épouses ou d'autres membres de la famille attendent l'arrivée d'un proche, leurs mains tremblent souvent d'excitation. On peut essayer de contrôler ce tremblement en tenant la main de quelqu'un d'autre, en coinçant ses mains sous les aisselles, en se croisant les doigts sur la poitrine, par exemple. Dans les films de la première visite des Beatles aux États-Unis, on voit beaucoup de jeunes filles se tordre les mains pour arrêter le tremblement qui accompagne leur grande agitation.

Il faut bien évidemment d'abord déterminer si le tremblement est dû à la peur ou à la joie en replaçant le phénomène dans son contexte, c'est-à-dire en examinant les circonstances dans lesquelles il s'est manifesté. S'il s'accompagne de gestes d'apaisement, comme se toucher le cou ou serrer les lèvres, je serais enclin à suspecter un tremblement dû au stress (événement négatif) plutôt qu'à l'excitation.

Il faut noter que le tremblement des mains ne doit être envisagé comme communication non verbale que lorsqu'il représente un changement par rapport au comportement habituel. Si quelqu'un a toujours les mains qui tremblent parce que c'est un grand buveur de café, un alcoolique ou un drogué, par exemple, ce tremblement, même s'il est chargé de sens, fait partie du comportement non verbal de base de l'individu. De même, chez les patients atteints de certains désordres neurologiques (comme la maladie de Parkinson), le tremblement des mains n'est pas lié à un état émotionnel. D'ailleurs, si un malade cesse brusquement de trembler, cela peut indiquer une tentative délibérée de se concentrer sur le sujet qui vient d'être abordé (Murray, 2007). Souvenez-vous que c'est le changement de comportement qui est significatif.

En règle générale, tout tremblement qui apparaît et disparaît brusquement, ou qui est très différent du comportement de référence, mérite d'être examiné attentivement. Tenez compte du contexte dans lequel il se produit, du moment auquel il a lieu et de toute autre indication supplémentaire qui viendrait étayer l'interprétation du comportement.

MANIFESTATIONS DE CONFIANCE PRÉSENTÉES PAR LES MAINS

Une manifestation de grande confiance reflète un niveau élevé de confort et d'assurance. Plusieurs démonstrations de confiance associées aux mains signalent qu'une personne est satisfaite de l'état actuel des choses.

LES MAINS EN CLOCHER

Placer les mains en clocher est probablement l'indicateur le plus fort de la confiance (voir la figure 49). Cela consiste à faire se rejoindre le bout des doigts des deux mains, comme dans un geste de prière, mais les doigts ne sont pas croisés et les paumes ne se touchent pas nécessairement. Les mains imitent la forme du clocher d'une église. Les femmes placent leurs mains assez bas (au niveau de la taille), ce qui rend assez difficile l'observation de ce comportement. Les hommes placent leurs mains plus haut, au niveau de la poitrine, ce qui rend le geste plus visible et plus fort.



Les mains en clocher, doigt contre doigt, sont l'une des manifestations de confiance les plus fortes.

Ce geste signifie que vous avez confiance en vos pensées ou en votre position. Il indique aux autres à quel point vous adhérez à votre point de vue (voir encadré 40). Les gens de niveau social élevé (avocats, entrepreneurs, médecins) mettent souvent les mains en clocher dans le cadre de leur répertoire comportemental quotidien en raison de la confiance qu'ils ont en eux-mêmes et dans leur statut. Nous avons tous fait ce geste à l'un ou l'autre moment, mais nous le faisons à divers degrés et avec des styles variés. Certaines personnes le font constamment ; d'autres, rarement ; d'autres préfèrent des variantes (en faisant uniquement se toucher l'index et le pouce tendus tandis que les autres doigts sont croisés). Certains font ce geste sous la table ; d'autres, devant eux ; certains, au-dessus de la tête.

ENCADRÉ 40 : JOINDRE LE GESTE À LA PAROLE

Le pouvoir du comportement non verbal peut être révélé par l'étude de l'impact du geste des mains en clocher dans divers contextes sociaux. Ce geste est utile, par exemple, lorsqu'on témoigne au tribunal ; son utilisation est encouragée lors de la formation des experts appelés à la barre. Il est demandé aux témoins clés de faire ce geste pour souligner un point ou pour indiquer leur foi en ce qu'ils disent. La valeur de leur témoignage sera plus forte que s'ils placent simplement les mains sur les genoux ou se croisent les doigts. De même, si le procureur met les mains en clocher pendant la déposition de son témoin, la valeur du témoignage en est accrue, car le procureur est perçu comme ayant confiance dans la déclaration du témoin. Si les jurés voient des témoins croiser les doigts ou se tordre les mains, ils associent souvent ce comportement à la nervosité ou à la duperie. Il est important de souligner que les gens honnêtes peuvent aussi avoir de tels gestes et qu'il ne faut pas automatiquement les associer au mensonge. Lorsque l'on témoigne devant un jury, il est recommandé de mettre les mains en clocher ou en coupe sans croiser les doigts, car ces gestes sont perçus comme plus autoritaires, plus confiants et plus authentiques.

Chez ceux qui n'ont pas conscience de la signification non verbale des mains en clocher, la réaction peut persister de manière prolongée, surtout si les circonstances demeurent positives. Même s'ils savent que placer les mains en clocher a une signification, ils auront du mal à cacher ce geste. C'est une réaction si automatique du cerveau limbique que sa manifestation est difficile à dominer, notamment parce que la personne est si troublée qu'elle en oublie de surveiller et de contrôler sa réaction.

Les circonstances extérieures évoluent rapidement et modifient la manière dont nous réagissons aux gens et aux choses. Nous pouvons alors passer en quelques fractions de seconde d'une manifestation de grande confiance, en mettant les mains en clocher, à un geste montrant un manque de confiance, et inversement, selon le flux et le reflux de notre conviction et de nos doutes. Lorsque notre confiance est ébranlée ou que le doute s'insinue dans notre esprit, les doigts en clocher peuvent se croiser en un

geste de prière (voir la figure 50). Ces changements de comportement non verbal se produisent rapidement et reflètent très précisément nos réactions internes immédiates face aux fluctuations des circonstances.

Vous êtes vous-même capable de maîtriser la position de vos mains afin de produire une impression positive. Les mains en clocher sont un tel vecteur de transmission d'un sentiment de confiance et d'assurance qu'il est difficile de remettre en cause la crédibilité de quiconque manifestant un signal non verbal de ce type. C'est un comportement qui vaut la peine d'être adopté ; les orateurs et les vendeurs devraient l'utiliser plus souvent pour souligner leurs propos, tout comme quiconque souhaitant transmettre une opinion importante. Pensez à la confiance en vous que montrent vos gestes des mains lorsque vous êtes interrogé par un employeur potentiel, que vous faites une présentation en réunion ou même que vous discutez avec des amis.

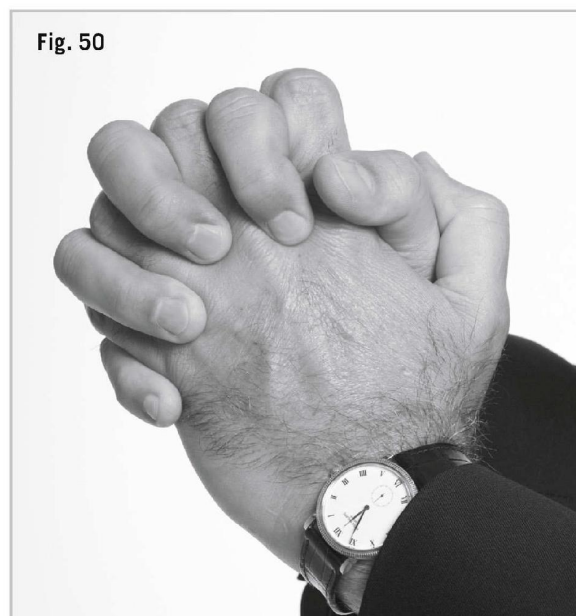


Fig. 50

Se tordre les mains est un signe universel de stress ou de préoccupation.

Trop souvent, pendant certaines réunions, je vois des femmes mettre les mains en clocher sous la table ou très bas, ce qui discrédite la confiance dont elles font preuve. J'espère qu'en prenant conscience de l'importance de ce geste comme indicateur d'assurance, de compétence et de confiance (traits de caractère que la plupart des gens aimeraient se voir attribuer), davantage de femmes l'adopteront et ne s'en cacheront plus.

MANIFESTATIONS DES POUCES

Lever le pouce est presque toujours un signe non verbal de grande confiance, également associé à un certain statut social. Observez des photographies de John F. Kennedy et voyez comme il met les mains dans les poches de son manteau en laissant sortir les pouces (voir la figure 51). Son frère Bobby avait la même habitude. Les avocats, les professeurs d'université et les médecins tiennent souvent leurs revers serrés en levant les pouces en l'air. Dans de nombreux studios photo, les femmes sont souvent photographiées avec une main accrochée au col et un pouce en l'air. On doit aussi y considérer que le pouce dressé est une manifestation de confiance ou de statut social élevé.

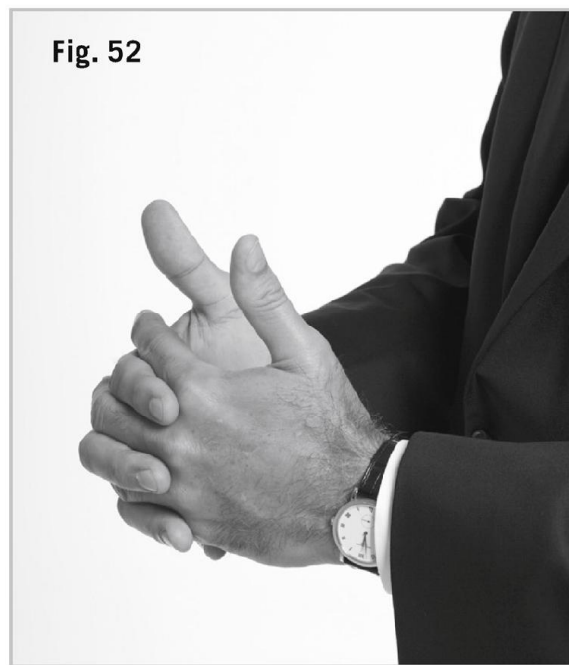


Souvent observé chez des gens à statut social élevé, le pouce dépassant de la poche est une manifestation de nette confiance.

MANIFESTATIONS DES POUCES SIGNIFIANT LA CONFIANCE ET UN STATUT SOCIAL ÉLEVÉ

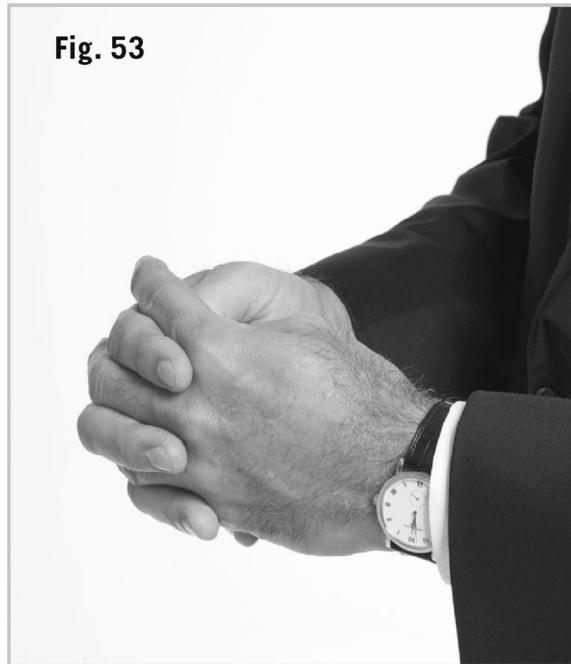
Lorsque l'on brandit les pouces, c'est signe que l'on se tient en haute estime et que l'on a confiance dans ses opinions ou dans les circonstances (voir les figures 52 et 53). Tenir les pouces en l'air est un autre exemple de

geste défiant les lois de la pesanteur, c'est-à-dire un type de comportement non verbal généralement associé au confort et à la confiance en soi. En règle générale, croiser les doigts dit le manque de confiance en soi, sauf quand les pouces sont dressés. Il a été prouvé que les gens qui utilisent les manifestations des pouces ont en général davantage conscience de leur environnement et sont plus vifs. Vérifiez-le vous-même. Habituellement, les gens n'ont pas les pouces en l'air. Donc, quand c'est le cas, vous pouvez être quasi certain que cela traduit des sentiments positifs.



Tenir les pouces en l'air indique généralement des pensées positives.
Ce geste est très naturel dans une conversation.

Fig. 53



Les pouces peuvent disparaître soudain quand l'intérêt s'estompe ou que les émotions deviennent négatives.

MANIFESTATIONS DES POUCES SIGNIFIANT LE MANQUE DE CONFIANCE ET UN STATUT SOCIAL DÉFAVORISÉ

Le manque de confiance en soi est visible lorsqu'une personne (généralement un homme) met les pouces dans les poches en laissant les autres doigts à l'extérieur (voir la figure 54).

Les leaders ou les responsables sociaux ne manifestent pas ce comportement pendant le travail ou en représentation. Un individu de statut social élevé qui se détend de manière informelle peut présenter brièvement ce comportement, mais jamais quand il est « en représentation ». C'est le

plus souvent une manifestation de manque de confiance ou de statut social défavorisé.

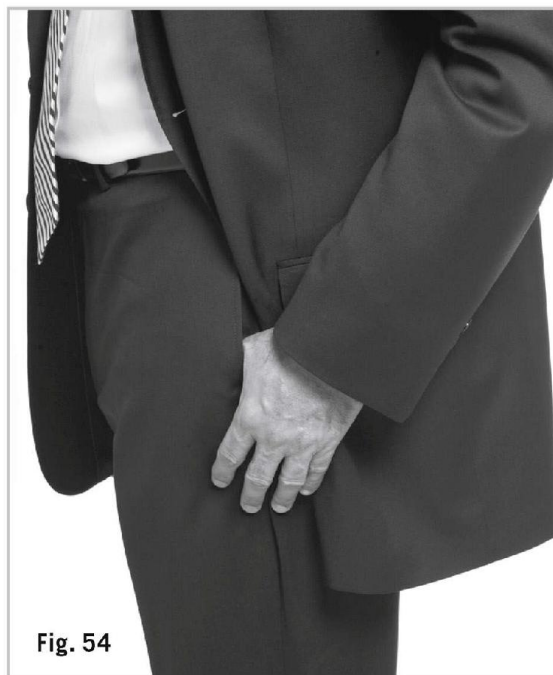


Fig. 54
Les pouces en poche indiquent un statut social défavorisé et un manque de confiance. Les hommes de pouvoir doivent éviter ce geste car il ne transmet pas le bon message.

Les manifestations des pouces sont si précises qu'elles peuvent aider à reconnaître facilement ceux qui se sentent à l'aise dans leur peau et ceux qui sont en lutte permanente. J'ai déjà vu des hommes faire des présentations musclées ponctuées de gestes des mains en clocher mais, quand un auditeur leur faisait remarquer une erreur dans leur discours, leurs pouces se cachaient dans les poches. Ces types de manifestations rappellent l'attitude d'un enfant face à sa mère déçue. Ce comportement signale que

l'individu est passé très rapidement d'un stade de grande confiance à un sentiment de manque d'assurance (voir encadré 41).

ENCADRÉ 41 : MAINS DANS LES POCHEs

Alors que je séjournais dans un hôtel très réputé de Bogotá, en Colombie, le directeur m'informa qu'il avait récemment recruté des nouveaux gardes ; mais un détail le chiffonnait et il n'arrivait pas à mettre le doigt dessus. Il savait que j'avais travaillé pour le FBI et il me demanda si j'avais remarqué quelque chose d'anormal. Nous sommes sortis à l'endroit où les gardes étaient postés et avons jeté un rapide coup d'œil. Le directeur nota que, malgré leurs uniformes neufs et leurs bottes cirées, quelque chose n'allait pas. En effet, les uniformes étaient parfaitement professionnels, mais les gardes se tenaient avec les pouces dans les poches, ce qui donnait une impression de faiblesse et d'incompétence. Au début, le directeur ne comprenait pas ce que je voulais dire, jusqu'à ce qu'il imite lui-même la posture. Il acquiesça immédiatement en déclarant qu'ils ressemblaient à des enfants attendant les consignes de leur mère. Le lendemain, on expliqua aux gardes comment se tenir pour avoir l'air autoritaire (mains derrière le dos, menton relevé) mais non menaçant pour les clients. Des détails sont parfois très significatifs. Dans ce cas, la dissimulation des pouces signifiait le manque d'assurance, ce qui n'est pas souhaitable pour un service de sécurité, surtout à Bogotá.

Faites l'expérience suivante : tenez-vous debout, les pouces dans les poches, et demandez aux gens ce qu'ils pensent de vous. Leurs commentaires confirmeront l'attitude dévalorisante et faible que la posture suggère. Vous ne verrez jamais un candidat aux élections présidentielles ou le dirigeant d'un pays garder les pouces dans les poches car c'est un signe de manque de confiance en soi (voir la figure 55).

Fig. 55



Souvent utilisé en signe d'insécurité ou de malaise social, les pouces en poche transmettent ce message et la posture est donc à proscrire.

ENCADREMENT DES PARTIES GÉNITALES

Inconsciemment, les hommes glissent parfois les pouces à l'intérieur de leur ceinture, de chaque côté de la braguette, et remontent leur pantalon ou laissent les pouces à cet endroit, tandis que leurs doigts encadrent leurs parties génitales (voir la figure 56). L'encadrement des parties génitales est

une forte manifestation de domination qui signifie : « Voyez comme je suis viril. »



Encadrer ses parties génitales de ses mains est un geste relativement fréquent chez les garçons et les filles en quête de séduction. C'est une manifestation de domination.

Peu après avoir commencé à écrire ce livre, j'ai décrit ce comportement non verbal lors de l'un de mes cours au FBI, à Quantico, en Virginie. Les étudiants ont ri, disant qu'aucun homme n'exposerait sa sexualité de manière aussi flagrante, surtout inconsciemment. Le lendemain, l'un de mes élèves annonça à la classe qu'il avait observé un étudiant, debout devant le

miroir des toilettes, en train de se recoiffer ; après s'être repeigné, il avait mis ses lunettes de soleil et, l'espace d'un instant, avait posé les mains près de ses parties génitales avant de sortir fièrement des toilettes. Je suis sûr que ce garçon n'avait pas conscience de son geste, qui se produit plus souvent que nous ne le pensons et pas uniquement dans les westerns !

PRINCIPALES MANIFESTATIONS DU MANQUE D'ASSURANCE OU DU STRESS

Les manifestations de manque d'assurance sont l'inverse des manifestations de confiance en soi. Elles reflètent l'état de malaise, d'insécurité et de doute ressenti par le cerveau limbique. Ces manifestations signalent que la personne est traversée par des sentiments négatifs pouvant être causés par une situation de malaise ou par des pensées qui induisent le doute ou une confiance limitée.

MAINS IMMOBILES

Des études ont montré que les menteurs font moins de gestes, touchent moins et bougent moins les bras et les jambes que les gens honnêtes (Vrij, 2003, 65). C'est cohérent avec les réactions limbiques. Face à une menace (ici, se faire prendre en train de mentir), nous limitons nos mouvements ou restons immobiles pour éviter d'attirer l'attention. Ce comportement est très visible au cours d'une conversation car les bras sont moins animés quand la personne ment et ils sont actifs quand elle dit la vérité. Comme ces changements sont contrôlés par le système limbique, et non par le cerveau

pensant, ils sont plus fiables et exploitables que les mots prononcés ; ils indiquent ce qui se passe dans la tête de celui qui parle (voir encadré 42). Par conséquent, soyez attentif aux mains et aux bras qui s'immobilisent soudain car cette immobilité en dit long.

ENCADRÉ 42 : UNE EXPÉRIENCE (É)MOUVANTE

Sachant que les menteurs ont tendance à être moins démonstratifs dans leurs gestes que ceux qui disent la vérité, j'ai eu du mal à croire une jeune femme venue déclarer à la police locale que son fils de six mois avait été kidnappé sur le parking d'un supermarché. Derrière un miroir sans tain, j'observais cette femme pendant sa déposition. Après avoir analysé son comportement, j'ai averti les enquêteurs que je ne croyais pas à son histoire ; son attitude était trop contenue. Quand les gens disent la vérité, ils font tout leur possible pour que vous les croyiez. Ils gesticulent et leur visage est très expressif. Ce n'était pas le cas de cette mère. Le récit d'un terrible kidnapping par une mère aimante et désespérée aurait dû s'accompagner de comportements plus démonstratifs et plus ardents. Leur absence était alarmante. Finalement, la femme confessa qu'elle avait tué l'enfant et l'avait mis dans un sac poubelle. Le kidnapping était pure invention. La réaction d'immobilité de son système limbique, qui limitait ses mouvements, avait trahi son mensonge.

SE TORDRE LES MAINS

Lorsque les gens se tordent les mains ou croisent les doigts, notamment en réaction à un commentaire, un événement ou un changement d'environnement, cela doit généralement se lire comme un signe de stress ou de manque d'assurance (voir la figure 50 à la page 178). Ce geste apaisant, très répandu dans le monde entier, ressemble à une attitude de prière, ce qui est parfois le cas, consciemment ou inconsciemment. Quand le geste est plus fort, les jointures et les doigts blanchissent car le sang ne circule plus. C'est signe que la situation empire.

SE FROTTER LES MAINS

Une personne sujette au doute (niveau d'intensité moins fort que le manque de confiance) ou soumise à un léger stress se frotte légèrement les paumes des mains (voir la figure 57).



Nous tentons souvent d'apaiser notre anxiété ou notre nervosité en passant les doigts sur la paume des mains ou en nous frottant les paumes.



Quand les doigts se croisent avec un mouvement de frottement, comme illustré, le cerveau demande davantage de contacts pour apaiser des tracassés ou une anxiété accrue.

Mais si la situation devient plus stressante ou si le niveau de confiance continue à chuter, vous verrez brusquement le léger frottement des doigts sur la paume passer à un frottement plus prononcé avec les doigts croisés (voir la figure 58). Croiser les doigts est un signe très parlant de grande détresse ; je l'ai observé lors d'interrogatoires très tendus, à la fois au FBI et dans certains témoignages devant le Congrès. Dès que l'on aborde un sujet extrêmement délicat, les doigts se tendent et se croisent, tandis que les mains effectuent un mouvement de frottement de bas en haut. Je suppose

que ce contact tactile accru transmet davantage de messages apaisants au cerveau.

SE TOUCHER LE COU

J'ai choisi d'inclure dans ce chapitre, consacré aux comportements des mains, le fait de se toucher le cou car, si vous gardez un œil sur les mains, elles finissent par vous mener au cou. Les gens qui se touchent le cou en parlant manifestent un niveau d'assurance inférieur à la normale ou se soulagent d'un stress. Quand on se couvre la région du cou ou de la gorge, ou encore le creux du cou, en période de stress, c'est un indicateur universel : un événement menaçant, inquiétant, déstabilisant ou préoccupant est en cours de traitement par le cerveau. Cela n'a rien à voir avec la duplicité, même si les menteurs peuvent présenter ce comportement s'ils sont soucieux. Par conséquent, gardez un œil sur les mains car, lorsque les gens commencent à se sentir mal à l'aise ou à éprouver du désarroi, leurs mains cherchent à couvrir ou à toucher leur cou.

J'ai dû voir ce comportement des milliers de fois, pourtant la plupart des gens n'en connaissent pas la signification (voir encadré 43). Récemment, je discutais avec un ami devant une salle de réunion lorsqu'une associée en est sortie, une main placée sur le creux du cou et l'autre tenant son téléphone portable. Mon ami continuait à discuter comme si tout allait bien. Quand la femme eut terminé sa conversation téléphonique, j'ai dit : « Nous ferions mieux d'aller voir si elle va bien. » J'avais raison de m'inquiéter : l'un de ses enfants avait une forte poussée de fièvre et elle devait rentrer chez elle. Se toucher le cou fait partie des comportements les plus fiables et mérite toute notre attention.

ENCADRÉ 43 : DANS LE MENSONGE JUSQU'AU COU

S'abstenir de se couvrir le cou peut parfois aussi être le signe que quelque chose cloche. Par le passé, j'ai donné un coup de main à un bureau de police dans une affaire de viol présumé. La femme qui signalait cette agression avait déjà déclaré trois viols sur une période de cinq ans, ce qui est statistiquement peu probable. Quand j'ai visionné son interrogatoire filmé, j'ai remarqué qu'alors qu'elle racontait à quel point elle avait eu peur et se sentait mal, elle était extrêmement passive et ne couvrait jamais le creux de son cou. Je trouvais son « absence de comportement » suspect et je l'ai signalé aux enquêteurs. La femme ne présentait pas les signes de détresse habituels. J'avais déjà enquêté sur d'autres cas de viol et les femmes couvraient le creux de leur cou en racontant l'agression, même plusieurs décennies plus tard. Après un complément d'enquête, nous avons appris que cette femme impassible avait tout inventé, ce qui avait coûté cher à la ville, tout simplement parce qu'elle appréciait l'attention que lui portaient les enquêteurs, les associations de victimes, etc., qui tous la croyaient et voulaient l'aider.

MICRO-EXPRESSIONS DES MAINS

Un micro-geste est un comportement non verbal très bref qui se produit quand quelqu'un s'efforce de réprimer une réaction normale à un stimulus négatif (Ekman, 2003, 15). Dans ce cas, plus le comportement tient du réflexe et est de courte durée, plus il a tendance à être véridique. Supposons, par exemple, qu'un chef demande à l'un de ses employés de venir travailler le week-end pour compenser l'absence d'un autre. À cette annonce, l'employé fronce le nez ou fait une grimace rapide. Ces micro-gestes de désaccord sont des manifestations très précises des véritables sentiments. Les mains peuvent aussi manifester des micro-expressions surprenantes (voir encadré 44).

ENCADRÉ 44 : IL SUFFIT D'UN DOIGT

Dans son remarquable ouvrage, *Telling Lies*, Paul Ekman décrit ses recherches basées sur des photos prises à des vitesses très élevées pour révéler les micro-gestes qui communiquent inconsciemment la désapprobation ou les émotions authentiques (Ekman, 1991, 129-131). Parmi ces micro-gestes notés par le Dr Ekman figure le doigt d'honneur. Dans une grande affaire de sûreté nationale à laquelle j'ai participé en tant qu'observateur, un suspect utilisait constamment son majeur pour remonter ses lunettes chaque fois que l'enquêteur en chef (qu'il méprisait) lui posait des questions. Il n'adoptait pas ce comportement avec les autres enquêteurs, mais uniquement avec celui qu'il n'aimait pas. Au début, nous n'en revenions pas de voir un geste aussi évident mais fugace, clairement limité à un seul enquêteur. Fort heureusement, les interrogatoires étaient filmés et conservés dans le dossier (au cas où le suspect accepterait de coopérer en échange d'un allègement de peine), si bien que nous avons pu revoir la bande pour confirmer ce que nous pensions avoir vu.

De manière tout aussi intéressante, l'enquêteur en chef n'a jamais vu ce « doigt d'honneur » et, lorsque nous le lui avons raconté, il refusa d'admettre que cela prouvait l'antipathie du suspect à son égard. Lorsque l'affaire fut terminée, la personne interrogée cria haut et fort son mépris pour l'enquêteur en chef et il devint évident qu'il avait essayé de perturber le bon déroulement de l'interrogatoire en raison de ce conflit de personnalités. Les micro-gestes des mains prennent différentes formes, y compris se frotter les cuisses de haut en bas en redressant le majeur au moment où la paume atteint les genoux. Cela a été observé à la fois chez les hommes et les femmes. Ces micro-gestes, très rapides, sont facilement dissimulés par d'autres activités. Surveillez ces comportements et ne les négligez pas quand vous les constatez. Selon le contexte, ils doivent être interprétés comme des signes d'animosité, d'aversion ou de mépris.

LES CHANGEMENTS DE GESTES DES MAINS SONT RÉVÉLATEURS

Comme pour tous les comportements non verbaux, des modifications des mouvements des mains suggèrent un changement brutal des pensées et des sentiments. Quand des amants éloignent brusquement leurs mains au cours d'un repas, c'est signe qu'un événement négatif vient de se produire. Même si ce retrait ne dure que quelques instants, c'est un signe révélateur des sentiments.

Les retraits progressifs des mains valent aussi d'être remarqués. Il y a quelque temps, j'étais invité à dîner chez des amis de longue date, un couple marié. Après le dîner, nous nous sommes attardés à table pour discuter, quand le sujet des finances a été abordé. Mes amis m'ont informé qu'ils avaient des problèmes d'argent. Tandis que la femme se plaignait que l'argent semblait disparaître comme par enchantement, les mains du mari disparaissaient progressivement sous la nappe. Plus elle parlait, plus il retirait ses mains jusqu'à ce qu'elles reposent sur ses genoux. Cette forme de retrait est révélatrice d'une lutte psychologique (faisant partie de notre mécanisme de survie limbique) qui se produit souvent lorsque nous nous sentons menacés. Le comportement suggérait que le mari cachait quelque chose. Il s'est avéré qu'il détournait de l'argent du compte commun du couple pour payer ses dettes de jeu, un travers qui finit par lui coûter son

mariage. Sa culpabilité dans les retraits cachés expliquait la disparition de ses mains sous la table. Même progressif, le mouvement était suffisant pour éveiller mes soupçons.

L'une des observations les plus importantes que l'on puisse faire à propos des mains est lorsqu'elles sont au repos. Quand elles cessent d'illustrer et de souligner un propos, c'est généralement révélateur d'un changement dans l'activité cérébrale (probablement à cause d'un désengagement) et cela doit éveiller l'attention. Mais, comme je l'ai souligné, cette quasi-immobilité peut être révélatrice de duplicité, donc n'en tirez pas de conclusions hâtives. Vous pouvez simplement déduire qu'au moment où les mains se mettent au repos, le cerveau communique un sentiment ou une pensée différente. Ce changement peut refléter une baisse de la confiance ou un manque d'implication dans les propos pour diverses raisons. Souvenez-vous que tout écart par rapport au comportement habituel des mains, que ce soit une hausse ou une baisse de leur activité, ou simplement un geste inhabituel, doit être considéré comme significatif.

QUELQUES REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE LANGAGE DES MAINS ET DES DOIGTS

Nous passons généralement tant de temps à étudier le visage que nous sous-exploitions les informations fournies par les mains. Nos mains, si sensibles, peuvent non seulement ressentir le monde qui nous entoure, mais elles reflètent aussi nos réactions par rapport à lui. Nous avons rendez-vous avec notre banquier et nous nous demandons si notre demande de crédit va être acceptée : nos mains sont placées devant nous, les doigts croisés dans un geste de prière, reflétant la tension et la nervosité qui nous habitent. Ou bien, en réunion, nos mains se mettent en clocher, ce qui signale aux autres participants que nous sommes confiants. Elles peuvent trembler lorsque l'on prononce le nom d'une personne qui a trahi notre confiance par le passé. Les mains et les doigts communiquent beaucoup d'informations. Il suffit d'observer et de décoder leurs actions correctement et en contexte. Vous pouvez connaître les sentiments d'une personne à votre égard par un simple effleurement. Les mains sont de puissants transmetteurs de l'état émotionnel. Servez-vous-en dans vos propres communications non verbales et souvenez-vous qu'elles fournissent de précieuses informations silencieuses.

La toile des émotions

Le langage silencieux du visage

Le visage est la toile sur laquelle se peignent nos émotions. Nos sentiments sont esquissés par un sourire, un froncement de sourcils ou de subtiles nuances intermédiaires. C'est un bienfait de l'évolution qui nous différencie de toutes les autres espèces et fait de nous l'être vivant le plus expressif de la planète.

Plus que tout autre moyen de communication, les mimiques servent de langage universel, d'esperanto transculturel, que ce soit ici (où que soit votre « ici ») ou à Bornéo. Cette langue internationale sert de moyen de communication depuis l'aube de l'humanité pour faciliter la compréhension entre les peuples qui ne partagent pas une langue commune.

En observant quelqu'un, il est facile de savoir s'il est surpris, intéressé, fatigué, anxieux, frustré ou s'il s'ennuie. Il nous suffit de jeter un coup d'œil au visage de nos amis pour savoir qu'ils sont mécontents, incertains, satisfaits, angoissés, déçus, incrédules ou soucieux. Les expressions des enfants nous disent s'ils sont tristes, énervés, perplexes ou excités. Nous n'avons jamais vraiment appris à produire ou à traduire ces mimiques ; pourtant, nous les connaissons toutes, nous les exécutons, nous les interprétons et nous communiquons grâce à elles.

Avec les nombreux muscles qui contrôlent le front, les yeux, le nez, la bouche, les lèvres et la mâchoire, le visage humain est généreusement

pourvu pour produire une très large palette d'expressions. Les estimations portent à plus de dix mille le nombre d'expressions faciales (Ekman, 2003, 14-15).

Cette diversité rend le langage non verbal du visage extrêmement efficace et plutôt honnête, lorsque rien ne s'en mêle. Le bonheur, la tristesse, la colère, la peur, la surprise, le dégoût, la joie, la rage, la honte, l'angoisse et l'intérêt sont des expressions faciales universellement reconnues (Ekman, 2003, 1-37). La gêne, que ce soit sur le visage d'un bébé, d'un enfant, d'un adolescent, d'un adulte ou d'un vieillard, est reconnaissable dans le monde entier ; il en va de même pour les expressions qui indiquent que tout va bien.

Tandis que notre visage peut afficher honnêtement nos sentiments, il ne représente pas nécessairement nos véritables sentiments. En effet, nous sommes capables, dans une certaine mesure, de contrôler nos expressions faciales et de faire semblant. Dès le plus jeune âge, nos parents nous enseignent à ne pas faire la tête, si le contenu de notre assiette ne nous plaît pas, ou nous demandent de sourire à quelqu'un que nous n'aimons pas. On nous apprend donc à mentir avec notre visage et, par la force des choses, nous passons maîtres dans l'art de déguiser nos sentiments authentiques, même s'ils nous échappent parfois.

Lorsque notre visage ment, on dit souvent que nous jouons la comédie. Les grands acteurs peuvent évidemment transformer leur visage pour imiter sur commande des sentiments fictifs. Malheureusement, beaucoup de gens, surtout des personnes toxiques et des prédateurs sociaux plus sérieux, savent en faire tout autant. Leur visage se transforme en masque lorsqu'ils mentent, trompent ou essaient d'influencer la perception des autres par de faux sourires, de fausses larmes ou de faux airs.

Les expressions faciales peuvent néanmoins fournir un aperçu significatif des pensées et des sentiments. Il faut simplement garder à l'esprit que ces signaux peuvent être factices. Donc, la meilleure preuve de

l'authenticité des sentiments est déduite de comportements collectifs, y compris des mimiques et des postures qui se confortent ou se complètent.

En analysant les mimiques en contexte et en les comparant à d'autres comportements non verbaux, on peut découvrir les pensées, les émotions ou les sentiments exprimés dans le cerveau. Comme ce dernier a tendance à utiliser comme une toile tout ce qui se trouve au-dessus des épaules, nous ferons référence au visage et à son support, le cou, comme s'ils formaient un tout, que nous appellerons le visage « public ».

MANIFESTATIONS FACIALES D'ÉMOTIONS NÉGATIVES ET POSITIVES

Les émotions négatives (ennui, dégoût, antipathie, peur, colère) nous crispent. Cette tension se manifeste de diverses manières à l'intérieur et à l'extérieur du corps, le visage pouvant montrer simultanément une myriade d'indices révélateurs de tension : durcissement des muscles de la mâchoire, dilatation des narines, plissement des yeux, tremblement de la bouche ou pincement des lèvres (qui disparaissent). Un examen approfondi révèle que le regard est fixe, la nuque raide et la tête droite. La personne ne se rend pas forcément compte qu'elle est tendue mais, si ces manifestations sont présentes, il ne fait aucun doute qu'elle est affectée et que son cerveau traite des émotions négatives. Ces signes révélateurs sont identiques dans le monde entier et les efforts déployés pour les décoder en valent vraiment la peine.

Lorsque quelqu'un est contrarié, ces comportements non verbaux sont présents, en tout ou en partie seulement, et ils peuvent se manifester de manière modérée et fugace ou plus aiguë et prononcée, durant quelques minutes à peine ou davantage. Pensez à Clint Eastwood dans les vieux westerns, plissant les yeux face à ses adversaires avant un échange de coups de feu. Son regard est explicite. Les acteurs s'entraînent à avoir ces

expressions faciales particulièrement reconnaissables. Mais, dans la vie quotidienne, ces signes non verbaux sont parfois plus difficilement repérables, qu'ils soient subtils, intentionnellement camouflés ou simplement négligés (voir la figure 59).

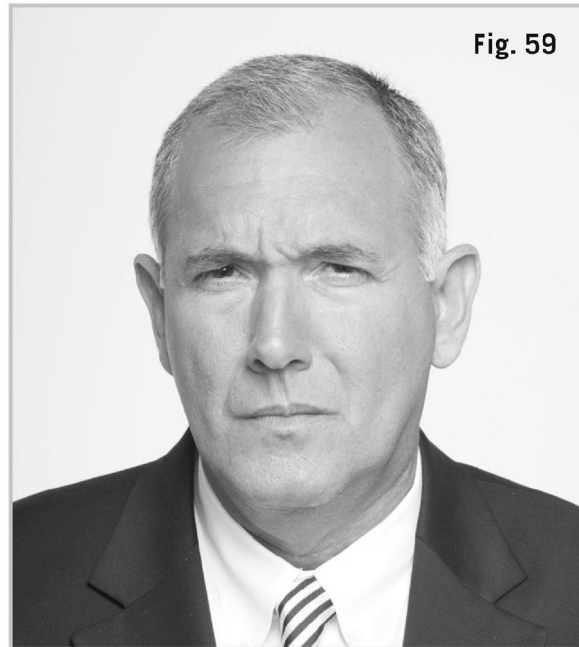


Fig. 59

Le plissement des yeux, le froncement des sourcils et les mimiques signalent le désarroi ou la gêne.

Considérons, par exemple, la crispation de la mâchoire comme un indicateur de tension. Après une réunion, un employé demande à son collègue : « As-tu vu comme la mâchoire de Pierre s'est crispée quand j'ai fait la proposition ? » Son collègue lui répond : « Non, je n'ai rien remarqué » (voir encadré 45). Les indices faciaux passent souvent inaperçus car on nous a appris à ne pas dévisager les gens ou parce que nous nous concentrons davantage sur ce qui est dit que sur la manière dont c'est dit.

ENCADRÉ 45 : QUAND LES LÈVRES DISENT « JE T'AIME » MAIS QUE LE REGARD AFFIRME LE CONTRAIRE

Il n'est pas rare que la bouche prononce des paroles positives, tandis que le visage exprime un langage non verbal négatif, en contradiction avec le discours. L'un des convives d'une réception à laquelle je me suis rendu récemment exprimait sa satisfaction de la bonne situation de ses enfants. Il le disait en arborant un sourire figé et une mâchoire crispée, tandis que son entourage le félicitait. Plus tard, sa femme confirma en privé que son mari était extrêmement déçu que ses enfants se contentent d'une situation professionnelle sans débouchés. Ses mots avaient dit une chose, tandis que son visage affirmait le contraire.

Souvenez-vous que les gens s'efforcent de cacher leurs émotions, ce qui les rend difficiles à identifier par l'observateur distrait. De plus, les indices faciaux sont parfois très fugaces, à la manière des micro-gestes, difficilement repérables. Dans une conversation informelle, ces comportements subtils ne sont guère significatifs mais, dans le cadre de relations importantes (entre conjoints, parents et enfants, entre associés ou lors d'un entretien d'embauche), ces manifestations de tension apparemment mineures peuvent refléter un conflit émotionnel profond. Comme notre cerveau conscient s'efforce de masquer nos émotions limbiques, tout signal qui parvient à poindre à la surface vaut la peine d'être observé, car il peut permettre de se faire une image plus précise des pensées et des intentions profondes d'une personne.

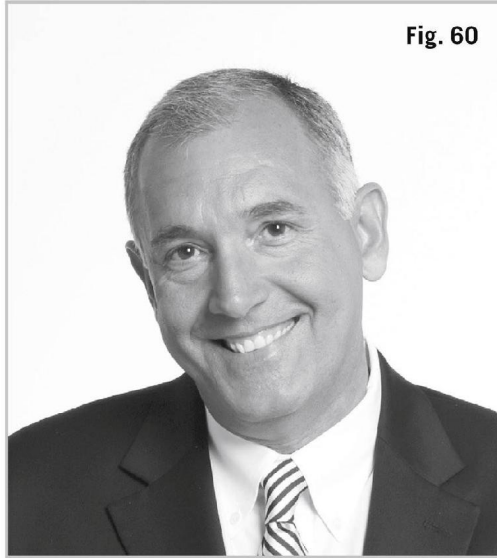
Même si de nombreuses mimiques de joie sont facilement et universellement reconnaissables, ces indices non verbaux peuvent aussi être réprimés ou cachés pour diverses raisons, ce qui les rend plus difficiles à détecter. Par exemple, nous ne voulons surtout pas dévoiler notre exaltation en recevant de bonnes cartes au poker, ou nous ne voulons pas que nos

collègues sachent que nous avons reçu une prime supérieure à la leur. Nous apprenons à cacher notre joie et notre excitation lorsque nous jugeons peu prudent de révéler notre bonne fortune. Néanmoins, comme pour les indices corporels négatifs, des signes non verbaux positifs subtils ou contenus peuvent être détectés par l'observation attentive et l'analyse d'autres comportements qui les corroborent. Par exemple, notre visage peut être traversé par une pointe d'excitation qui, en soi, ne suffit pas à convaincre un observateur astucieux que nous sommes réellement heureux. En revanche, nos pieds peuvent fournir des preuves supplémentaires qui corroborent l'état d'excitation et permettent de valider la conviction de l'authenticité de l'émotion positive (voir encadré 46).

ENCADRÉ 46 : LE VISAGE ET LES PIEDS MANIFESTENT DE LA JOIE

J'attendais récemment de prendre un avion lorsque l'hôtesse annonça à l'homme qui se tenait au guichet voisin qu'il voyagerait en classe supérieure. Il essaya de réprimer un sourire en retournant s'asseoir, car se réjouir ouvertement de sa bonne fortune aurait été offensant pour les autres passagers qui n'avaient pas sa chance. Si on se basait uniquement sur son expression faciale, sa joie aurait été considérée comme un sentiment marginal. Mais je l'ai entendu téléphoner à sa femme pour lui faire part de la bonne nouvelle ; même s'il parlait à voix basse pour ne pas être entendu par ses voisins, ses pieds bondissaient comme ceux d'un jeune enfant impatient d'ouvrir ses cadeaux. La manifestation de joie de ses pieds corroborait son bonheur immédiat. Pensez à rechercher des comportements conjoints pour étayer vos observations.

La joie authentique et irrépressible se reflète sur le visage et le cou. Les émotions positives sont révélées par le relâchement des rides du front, la décontraction des muscles qui entourent la bouche, l'émergence des lèvres pleines (qui ne sont ni serrées ni hermétiquement closes) et l'élargissement de la région des yeux quand les muscles environnants se détendent.



L'inclinaison de la tête annonce : « Je suis détendu, je suis réceptif, je suis aimable. »
Ce comportement est très difficile à reproduire auprès de gens que l'on n'apprécie pas.

Lorsque nous sommes parfaitement détendus et à l'aise, les muscles faciaux se détendent et la tête s'incline sur le côté en exposant le cou, la partie du corps la plus vulnérable (voir la figure 60). C'est une manifestation de grande détente, souvent observée pendant les jeux de séduction, mais qu'il est quasi impossible de feindre quand on se sent gêné, tendu, méfiant ou menacé (voir encadré 47).

**ENCADRÉ 47 : CE QUE VOUS
NE VERREZ PAS
DANS UN ASCENSEUR**

Inclinez la tête lorsque vous vous trouvez dans un ascenseur bondé et conservez cette position pendant toute la durée du trajet. C'est extrêmement difficile pour la plupart des gens car pencher la tête est un comportement réservé aux moments où nous sommes réellement à l'aise, ce qui n'est pas le cas lorsque nous sommes dans un ascenseur, entourés d'inconnus. Essayez d'incliner la tête en regardant quelqu'un dans l'ascenseur. Vous constaterez que c'est encore plus difficile, voire impossible.

INTERPRÉTER LES MOUVEMENTS OCULAIRES

Les yeux ont été surnommés les fenêtres de l'âme. Il paraît donc pertinent d'analyser les messages non verbaux qu'ils trahissent. Malgré toutes les paroles de chansons qui affirment que les yeux mentent, ils expriment beaucoup d'informations utiles. D'ailleurs, les yeux sont des baromètres très précis de nos sentiments car, dans une certaine mesure, nous les contrôlons très peu. Contrairement à d'autres zones du visage dont les mouvements tiennent beaucoup moins du réflexe, l'évolution a modifié les muscles qui se trouvent à l'intérieur et sur le contour des yeux pour les protéger des dangers. Ainsi, les muscles qui se trouvent à l'intérieur du globe oculaire protègent les récepteurs délicats contre un éclairage excessif en contractant la pupille, et les muscles du contour de l'œil les ferment immédiatement dès qu'un objet dangereux approche. Ces réactions automatiques contribuent à faire des yeux une partie très honnête de notre visage. Nous allons donc examiner quelques comportements spécifiques aux yeux qui peuvent nous aider à mieux connaître les pensées et intentions d'autrui.

CONTRACTION DES PUPILLES ET PLISSEMENT DES YEUX EN GUISE DE BLOCAGE

Des études ont montré que, passé une réaction de surprise, quand nous aimons ce que nous voyons, nos pupilles se dilatent ; dans le cas contraire, elles rétrécissent (voir la figure 61) (Hess, 1975a ; Hess, 1975b). Nous n'exerçons pas de contrôle conscient sur nos pupilles, qui réagissent en quelques fractions de seconde à des stimuli à la fois externes (des changements de luminosité, par exemple) et internes (comme les pensées). Comme les pupilles sont petites et difficiles à voir, surtout pour les yeux foncés, et comme leur changement de taille s'effectue très rapidement, leurs réactions sont difficiles à observer. Même si ces comportements oculaires sont très utiles, on les observe rarement, voire on les ignore tout bonnement. Quand bien même ils seraient vus, on sous-estime leur utilité dans l'analyse des pensées.

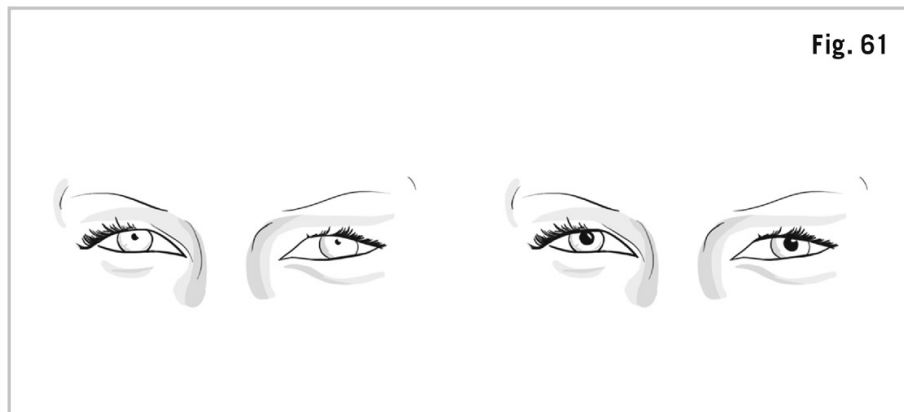


Fig. 61

Ce dessin illustre la dilatation et la contraction des pupilles. Dès la naissance, des pupilles dilatées nous apaisent, surtout celles de nos proches à qui nous sommes émotionnellement attachés.

Lorsque notre intérêt a été éveillé, que nous sommes surpris ou brusquement menacés, non seulement nos yeux s'écarquillent, mais les pupilles se dilatent rapidement pour faire pénétrer le plus de lumière ambiante possible, afin de transmettre le maximum d'informations visuelles au cerveau. Cette réaction de surprise nous a bien servi au fil des millénaires. Mais lorsque nous avons le temps d'analyser les informations et qu'elles sont perçues négativement (mauvaise surprise ou menace réelle), les pupilles se contractent en une fraction de seconde (Ekman, 2003, 151) (voir encadré 48). Cette contraction accroît la netteté de notre regard, ce qui nous permet de mieux voir pour nous défendre ou nous échapper (Nolte, 1999, 431-432). Le principe est le même que celui de l'ouverture du diaphragme de l'appareil photo : plus l'ouverture est petite, plus la longueur focale est grande et plus la profondeur de champ est vaste.

Si vous avez un besoin urgent d'une paire de lunettes de lecture et que vous n'en avez pas sous la main, percez un petit trou dans une feuille de papier et regardez à travers ; la petite ouverture rendra net ce que vous essayez de lire. Si une contraction maximale de la pupille est insuffisante, nous plissons les yeux pour rendre l'ouverture aussi petite que possible, tout en nous protégeant simultanément les yeux (voir la figure 62).

Fig. 62



Nous plissons les yeux pour bloquer le passage de la lumière ou des images que nous réprouvons. Nous plissons les yeux quand nous sommes en colère ou que nous entendons des voix, des sons ou de la musique qui nous déplaisent.

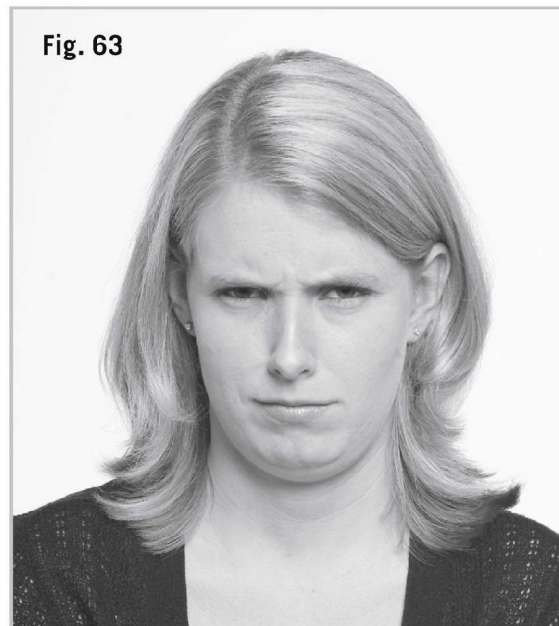
ENCADRÉ 48 : CONTRACTION = CONVICTION

En 1989, alors que je travaillais avec le FBI sur une affaire de sûreté nationale, nous avons interrogé à plusieurs reprises un espion qui, bien que coopératif, n'était pas disposé à révéler le nom de ses complices. Les tentatives d'en appeler à son sens du patriotisme et l'évocation des millions de personnes qu'il mettait en danger ne nous menaient nulle part ; nous étions dans l'impasse. Il était essentiel d'identifier ses complices, qui étaient toujours en liberté et qui présentaient une menace pour le pays. N'ayant pas d'autres alternatives, Marc Reeser, brillant analyste des services de renseignements auprès du FBI, suggéra d'utiliser le langage non verbal pour tenter de glaner des informations.

Nous avons montré trente-deux fiches de 7 x 12 cm, préparées par Marc Reeser, sur lesquelles était inscrit le nom de chaque personne avec lesquelles le traître avait travaillé et qui aurait pu être son complice. Lorsqu'il regardait chaque carte, l'homme devait décrire grossièrement ce qu'il savait de la personne. Nous n'étions pas vraiment intéressés par les réponses car les mots sont trompeurs ; mais nous observions son visage. Lorsqu'il vit deux noms en particulier, ses yeux s'agrandirent tout d'abord en signe de reconnaissance, puis les pupilles se contractèrent rapidement et il plissa légèrement les yeux. Il était évident qu'inconsciemment, l'espion n'aimait pas voir ces deux noms et se sentait en danger. Ces deux personnes l'avaient enjoint de ne pas révéler leur nom. La contraction des pupilles et le léger plissement des yeux étaient les seuls indices dont nous disposions sur l'identité des complices. Notre homme n'avait pas conscience des signaux non verbaux qu'il émettait et nous ne lui en avons pas touché mot. Mais si nous n'avions pas cherché à étudier son comportement oculaire, nous n'aurions jamais identifié ces deux individus. Les deux complices ont été interrogés et ont avoué leur implication dans le crime. À ce jour, le premier suspect ignore comment nous avons pu identifier ses complices.

Alors que je me promenais avec ma fille, nous avons croisé l'une de ses connaissances. Elle plissa légèrement les yeux en faisant à la jeune femme un petit signe de la main. Comme il émanait de cet échange une impression négative, j'ai demandé à ma fille comment elles se connaissaient. Elle m'a répondu qu'elles avaient été dans la même classe au lycée mais qu'elles s'étaient disputées. Elle avait fait le petit signe de la main par pure convention sociale ; mais le plissement des yeux était une manifestation

honnête qui trahissait ses émotions négatives et son antipathie (même sept ans après). Ma fille n'était pas consciente que son plissement des yeux avait dévoilé ses véritables sentiments pour son ex-camarade de classe mais, pour moi, l'information était parfaitement visible (voir la figure 63).



Très bref (1/8^e de seconde), le plissement des yeux reflète instantanément une pensée ou une émotion négatives.

Le même phénomène s'observe dans la vie professionnelle. Lorsque des clients plissent soudain les yeux à la lecture d'un contrat, cela signifie que quelque chose ne leur convient sans doute pas dans la formulation, et le malaise ou le doute s'insinuent immédiatement dans leurs yeux. Il est fort probable que vos relations commerciales n'aient pas conscience de transmettre ce message de désaccord ou d'antipathie.

En plus de plisser les yeux en signe de malaise, certains baissent les sourcils après avoir observé un élément perturbateur dans leur environnement. Des sourcils arqués signifient une grande confiance et des sentiments positifs (comportement défiant la pesanteur), tandis que des sourcils bas sont généralement le signe d'un manque de confiance et de sentiments négatifs ; c'est un comportement qui révèle un sentiment de faiblesse et d'insécurité (voir encadré 49).

ENCADRÉ 49 : JUSQU'OUÙ LES SOURCILS PEUVENT-ILS TOMBER ?

Les plissements d'yeux associés à un abaissement des sourcils peuvent avoir différentes significations. Pour les différencier, il faut évaluer l'importance du mouvement des sourcils et le contexte dans lequel il se produit. Par exemple, on baisse parfois les sourcils et on plisse les yeux quand on est d'humeur agressive et qu'on cherche la bagarre. De même, on baisse les sourcils face à un danger ou à une menace, réelle ou imaginaire. Nous le faisons aussi lorsque nous sommes ennuyés, mécontents ou en colère. Mais si les sourcils descendent trop bas, comme on le voit chez un enfant très abattu, c'est un signe universel de faiblesse et d'insécurité. C'est un comportement obséquieux ou soumis (comme faire des courbettes ou se recroqueviller) et dont tirent profit les prédateurs sociaux, comme les psychopathes. Des études menées en milieu carcéral ont révélé que les prisonniers recherchent ce comportement de sourcil baissé chez les nouveaux venus pour reconnaître les plus faibles et les plus anxieux. Dans la vie professionnelle et la vie privée, ces mouvements des sourcils sont aussi révélateurs de force et de faiblesse.

BLOCAGE OCULAIRE OU COMMENT LE CERVEAU SE MÉNAGE

Les yeux ont évolué pour devenir le premier moyen par lequel les êtres humains reçoivent des informations. En fait, nous essayons souvent de censurer les données qui nous parviennent par l'intermédiaire d'un

mécanisme de survie limbique, intitulé le blocage oculaire, qui a évolué pour empêcher le cerveau de « voir » des images désagréables.

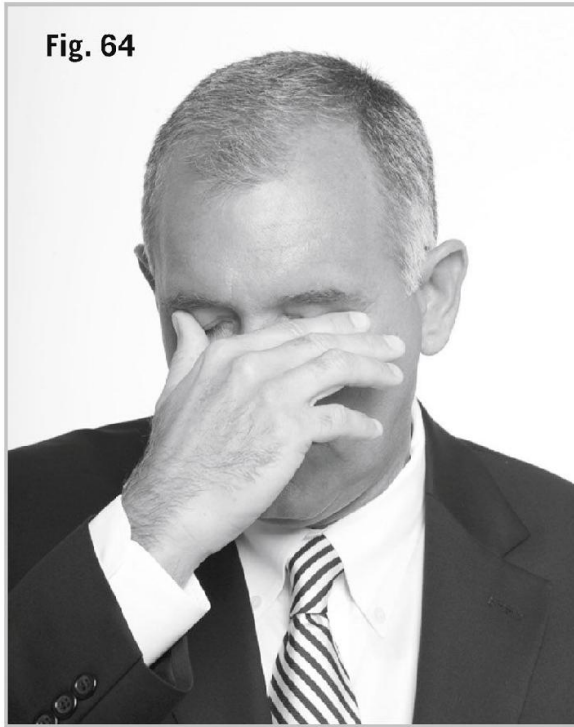
Toute diminution de la taille des yeux, que ce soit par plissement ou contraction des pupilles, est une forme de blocage inconscient. Et tous les comportements de blocage sont symptomatiques de préoccupation, d'antipathie, de désaccord ou de perception d'une menace potentielle.

Les multiples formes de blocage oculaire font partie des expressions du langage non verbal que la plupart des gens ignorent parce qu'ils ne les voient pas ou qu'ils en ignorent le sens (voir les figures 64-67). Par exemple, pensez à ce jour où vous avez appris une mauvaise nouvelle.

Vous ne l'avez peut-être pas remarqué mais, au moment où on vous l'a annoncée, il est fort probable que vos paupières se sont fermées quelques instants. Ce type de comportement de blocage a une origine très ancienne, profondément ancrée dans notre cerveau ; même les bébés ferment les yeux de manière innée, dans l'utérus, lorsqu'ils entendent des sons très forts.

Encore plus étonnant, les aveugles de naissance se couvrent eux aussi les yeux lorsqu'ils entendent une mauvaise nouvelle (Knapp & Hall, 2002, 42-52). Toute notre vie, nous avons ce comportement de blocage oculaire limbique à l'annonce d'une mauvaise nouvelle, même s'il ne nous empêche ni d'entendre ni de penser. Il ne sert probablement qu'à donner un répit passager au cerveau ou à communiquer nos sentiments profonds. Mais, quelle qu'en soit la raison, le cerveau nous force toujours à adopter ce comportement.

Fig. 64



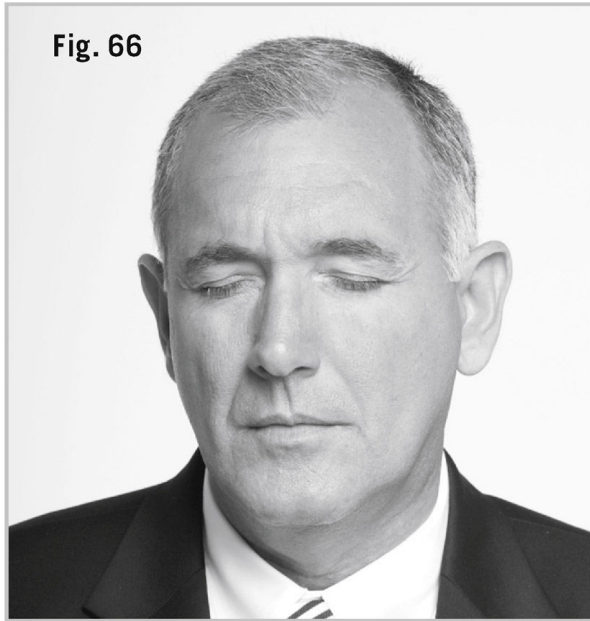
Se fermer les yeux avec les mains est un moyen efficace de dire : « Je n'aime pas ce que je viens d'entendre, de voir ou d'apprendre. »

Fig. 65



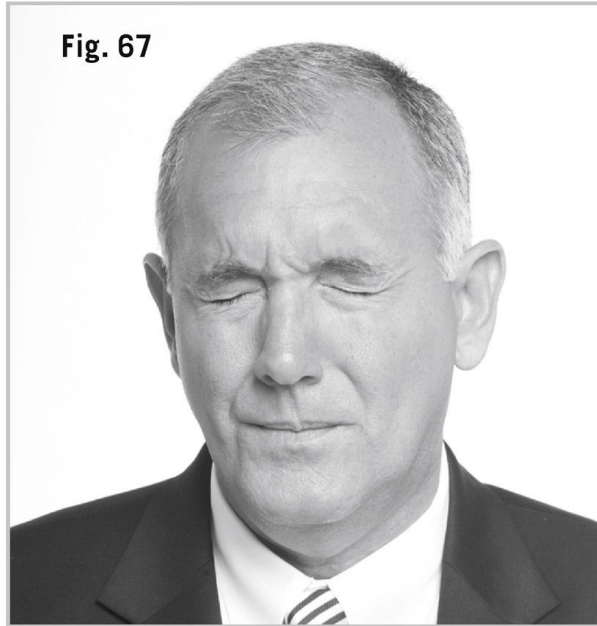
Un effleurement rapide des yeux au cours d'une conversation peut indiquer une perception négative du sujet de la discussion.

Fig. 66



Différer l'ouverture des paupières après avoir appris une information ou les maintenir fermées est révélateur d'émotions négatives ou de mécontentement.

Fig. 67



Des paupières serrées indiquent que l'on essaye de barrer le passage à une nouvelle ou à un événement négatif.

Le blocage oculaire prend différentes formes et peut s'observer à la survenue de tout événement tragique, que ce soit en apprenant une mauvaise nouvelle ou en cas de désastre imminent. On se pose une main sur les deux yeux, ou une main sur chaque œil ou encore on se cache tout le visage derrière un objet (journal ou livre). Une information interne reçue sous la forme d'une pensée peut induire cette réaction. Une personne qui se souvient soudain qu'elle a oublié quelque chose d'important peut fermer momentanément les yeux et respirer profondément pour réfléchir à sa gaffe.

Interprétés en contexte, les comportements de blocage oculaire peuvent être des indicateurs puissants des pensées et des sentiments d'autrui. Ces signes de distanciation surgissent instantanément, dès l'annonce de la

mauvaise nouvelle. Pendant une conversation, c'est l'un des signes nous avertissant qu'une parole prononcée n'a pas reçu un accueil favorable.

J'ai souvent exploité le comportement de blocage oculaire comme indice révélateur, au cours de mon travail. L'affaire du tueur au pic à glace et celle de l'incendie de l'hôtel, citées en début de ce livre, ne sont que deux exemples de l'importance du comportement oculaire. J'observe quotidiennement le comportement de blocage oculaire pour évaluer les sentiments et les pensées d'autrui.

Bien que les comportements de blocage oculaire soient généralement associés à un déclencheur négatif qui provoque le malaise, ils peuvent aussi signifier le manque de confiance. Comme pour bien d'autres signes non verbaux, la réaction de blocage oculaire est plus fiable et exploitable lorsqu'elle se produit immédiatement après un événement significatif que vous pouvez identifier. Si le blocage oculaire se produit juste après la communication d'une information précise ou après une proposition quelconque, cela signifie que quelque chose ne va pas et que l'autre est ennuyé. À ce stade, vous devez songer à changer de conduite si vous souhaitez augmenter vos chances de succès auprès de votre interlocuteur.

PUPILLES DILATÉES, SOURCILS ARQUÉS ET YEUX ÉCARQUILLÉS

De nombreux comportements oculaires reflètent des sentiments positifs. Dès le plus jeune âge, les yeux de l'enfant montrent son soulagement quand il voit sa mère. Le bébé reconnaît le visage de sa mère dans les soixante-douze heures qui suivent sa naissance et ses yeux s'agrandissent quand elle entre dans la pièce, signe d'intérêt et de satisfaction. De même, la mère aimante ouvre ses yeux de manière détendue et le bébé y plonge son regard et se détend. Les grands yeux sont un signe positif ; ils indiquent que nous regardons quelque chose qui nous fait du bien.

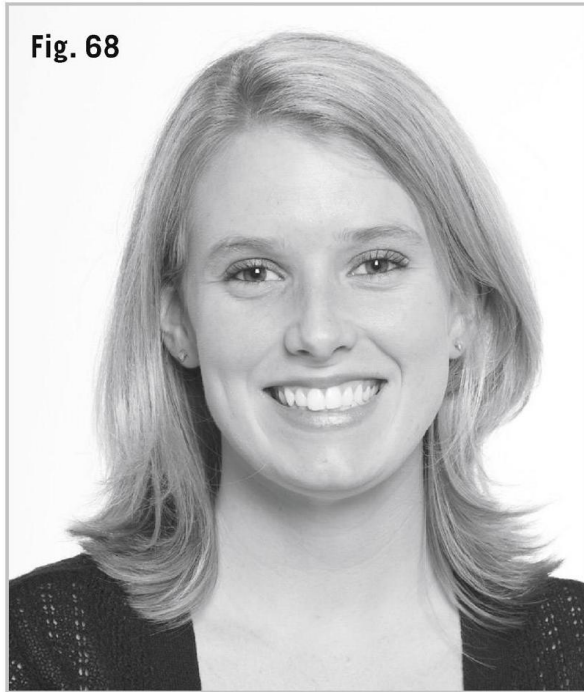
La satisfaction et les émotions positives sont indiquées par la dilation des pupilles. Le cerveau dit : « J'aime ce que je vois et j'aimerais le voir mieux. » Quand les gens sont vraiment satisfaits de ce qu'ils voient, non seulement leurs pupilles se dilatent, mais ils haussent les sourcils, qui s'arquent, pour agrandir les yeux (voir les figures 68-70) (Knapp & Hall, 2002, 62-64).

Des sentiments positifs peuvent aussi être exprimés en ouvrant les yeux au maximum. Les yeux écarquillés sont normalement associés à la surprise ou aux événements positifs (voir encadré 50). C'est une autre forme de comportements défiant la pesanteur, généralement associés aux bons sentiments.

HAUSSEMENT DES SOURCILS

Une variante des yeux écarquillés est le haussement des sourcils qui a lieu très rapidement au cours d'un événement émotionnel positif. Ce comportement est non seulement universellement reconnu comme signe d'une surprise agréable (comme au moment de la découverte d'une fête d'anniversaire surprise), mais il est aussi utilisé pour souligner certains propos. Il n'est pas rare de voir des personnes s'exclamer de surprise en haussant les sourcils. C'est une manifestation positive très sincère.

Fig. 68



Lorsque nous sommes satisfaits, nos yeux sont détendus et montrent peu de tension.

Fig. 69



Ici, les sourcils sont légèrement arqués, défiant la pesanteur en un signe révélateur de sentiments positifs.

Fig. 70



Nos yeux s'écrouillent quand nous sommes heureux de voir quelqu'un ou que nous ressentons beaucoup d'émotions positives que nous ne pouvons contenir.

ENCADRÉ 50 : QUAND LE REGARD S'ILLUMINE

Quand nous voyons quelqu'un que nous aimons ou que nous sommes surpris de rencontrer une personne que nous n'avons pas vue depuis longtemps, nous écarquillons les yeux pour les agrandir au maximum, à la manière de la dilation des pupilles. Dans votre vie professionnelle, vous pouvez supposer que votre chef vous apprécie vraiment ou qu'il est très content de votre travail si ses yeux s'écarquillent quand il vous regarde.

Vous pouvez utiliser ce comportement pour confirmer que vous êtes dans la bonne voie, pendant les jeux de séduction, dans votre vie professionnelle ou en amitié. Ce regard ressemble aux yeux extrêmement rêveurs d'une jeune fille amoureuse lorsqu'elle contemple avec adoration l'objet de son amour. Plus les yeux sont grands, mieux c'est ! Au contraire, quand les yeux se rétrécissent en se plissant, que les sourcils tombent ou que les pupilles se contractent, il est temps de reformuler votre stratégie comportementale.

Je souhaite émettre une réserve : la dilation et la contraction des pupilles peuvent être provoquées par des facteurs qui ne sont liés ni aux émotions ni aux événements, mais à la variation de la luminosité, à la maladie et à certaines drogues. Tenez-en compte pour éviter d'être induit en erreur.

Lorsque quelqu'un souligne avec emphase un aspect de son récit, il hausse les sourcils, ce qui reflète sa véritable humeur et assure une meilleure vision.

Le principal intérêt d'observer le haussement de sourcils est probablement de pouvoir noter le moment où la personne cesse de le faire pendant son récit. Lorsque l'on n'est pas émotionnellement impliqués dans ce que l'on dit, l'œil ne conforte pas les propos. Ce détachement apparent peut simplement refléter une baisse d'intérêt ou indiquer que ce qui est dit n'est pas la vérité. Comme il est difficile d'établir la distinction entre ces causes, il ne vous reste qu'à guetter une diminution de la fréquence des haussements de sourcils ou leur absence soudaine pour vous alerter d'un changement. Il est remarquable de constater la vitesse à laquelle ce

comportement des sourcils évolue lorsque les gens sont de moins en moins impliqués dans ce qu'ils disent ou font.

LE REGARD

Chacun le sait : lorsque nous regardons les gens en face, cela signifie que nous les apprécions, qu'ils nous intriguent ou que nous les toisons du regard, ce qui équivaut à une menace. Les amoureux se regardent souvent dans les yeux, tout comme la mère et son enfant, mais les prédateurs aussi regardent droit dans les yeux pour hypnotiser ou pour menacer (pensez au regard des tueurs en série, comme Ted Bundy, ou de grands criminels, comme Charles Manson). Le cerveau emploie un seul comportement oculaire, un regard intense, pour communiquer l'amour, l'intérêt ou la haine. Il faut donc se fier à d'autres manifestations faciales qui accompagnent le regard pour déterminer l'affection (sourire détendu) ou l'antipathie (mâchoires tendues, lèvres serrées).

À l'inverse, quand on détourne le regard pendant une conversation, c'est généralement pour suivre une pensée sans être distrait par l'interlocuteur. Ce comportement est souvent interprété à tort comme de l'insolence ou un rejet. Ce n'est pas non plus un signe de duplicité ou de désintérêt ; au contraire, c'est une manifestation de bien-être (Vrij, 2003, 88-89). Lorsque nous discutons avec des amis, il nous arrive de regarder au loin pendant la conversation car nous nous sentons suffisamment à l'aise pour le faire ; le cerveau limbique ne détecte pas de menace émanant de ces personnes. Ne pensez pas qu'une personne manque de franchise, s'ennuie ou soit mécontente parce qu'elle détourne son regard. Les pensées gagnent souvent en clarté lorsque l'on détourne le regard.

Il existe bien d'autres raisons pour ne pas regarder son interlocuteur. Un regard vers le bas peut indiquer que nous analysons un sentiment ou une sensation, que nous menons un dialogue intérieur ou que nous faisons

preuve de soumission. Dans de nombreuses cultures, un regard vers le bas ou toute autre manière de détourner le regard est de mise en présence d'une personne de rang social élevé ou représentant l'autorité. On enseigne souvent aux enfants à regarder humblement vers le bas lorsqu'ils sont grondés par un parent ou un adulte (Johnson, 2007, 277-290). Dans des situations embarrassantes, les spectateurs malgré eux détournent le regard par courtoisie. Ne considérez jamais qu'un regard tourné vers le bas soit un signe de duplicité.

Dans toutes les cultures où ce comportement a été étudié, il a été scientifiquement démontré que les dominants jouissent d'une plus grande liberté dans leur regard. Ils sont autorisés à porter le regard où ils veulent. En revanche, les dominés sont soumis à des restrictions sur la direction que suit leur regard et le moment où ils ont le droit de regarder. L'humilité veut qu'en présence d'un membre de la royauté, comme à l'église, on baisse la tête. En règle générale, les dominants ont tendance à ignorer visuellement les dominés, tandis que les dominés ont tendance à regarder les dominants de loin. En d'autres termes, ceux qui ont un statut social supérieur peuvent être indifférents, alors que les gens de statut inférieur doivent montrer un regard attentif. Le roi peut regarder qui il veut ; mais tous ses sujets doivent lui faire face, même en sortant de la pièce.

De nombreux employeurs m'ont affirmé qu'ils n'aimaient pas qu'au cours d'un entretien, les yeux des candidats se promènent dans toute la pièce comme si le monde leur appartenait. Lorsqu'une personne a le regard errant, elle paraît désintéressée ou donne l'impression de se sentir supérieure, ce qui produit une mauvaise impression. Même si vous essayez de déterminer si vous aimerez ou non travailler dans cet environnement, vous n'en aurez probablement jamais l'occasion si vos yeux ne se concentrent pas sur votre interlocuteur pendant toute la durée de l'entretien d'embauche.

CLIGNEMENT DES YEUX ET BATTEMENT DE CILS

On cligne davantage des yeux lorsque l'on est excité, inquiet, nerveux ou soucieux, puis les clignements reprennent leur rythme normal lorsque l'on est détendu. Plusieurs clignements d'yeux en succession rapide peuvent refléter un combat intérieur. Par exemple, si quelqu'un fait une remarque qui nous déplaît, nous pouvons battre des cils, comme lorsque nous avons du mal à nous exprimer dans une conversation (voir encadré 51). Le battement des paupières est un signe certain de lutte, soit par rapport à notre performance, soit par rapport à la délivrance ou à l'assimilation d'informations. Probablement plus que tout autre acteur, le Britannique Hugh Grant utilise les battements de paupières pour signifier qu'il est confus, perplexe, en lutte avec lui-même ou gêné.

ENCADRÉ 51: BATTEMENTS DE PAUPIÈRE FURTIFS

Observer le battement des paupières peut aider à comprendre les gens et à ajuster son comportement en conséquence. Par exemple, dans une réunion mondaine ou professionnelle, ceux qui sont à l'aise en société recherchent ce comportement pour évaluer le confort des convives. Une personne qui bat des paupières est troublée. Ce langage non verbal est très précis et, chez certaines personnes, il apparaît dès le moment où un problème surgit. Par exemple, au cours d'une conversation, une série de battements de paupières indique que le sujet est controversé ou intolérable et qu'il serait préférable d'en changer.

L'apparition soudaine de ce signal non verbal est importante et ne doit pas être ignorée si vous voulez mettre vos invités à l'aise. Comme la fréquence du clignement des yeux ou du battement des paupières varie d'une personne à l'autre (surtout chez les porteurs d'une nouvelle paire de lentilles), surveillez leurs changements de rythme (absence ou augmentation soudaine des battements) pour lire les pensées et les sentiments de l'autre.

Tout étudiant en communication non verbale a analysé le discours du président Richard Nixon, un grand classique. Il y déclare qu'il n'est pas un escroc, alors que le battement de ses paupières marque une soudaine accélération. Le fait est que la fréquence du clignement des yeux augmente en cas de stress, que l'on mente ou non. En réexaminant la vitesse du clignement des yeux du président Bill Clinton pendant sa déposition, j'ai constaté qu'elle était cinq fois plus rapide suite au stress. Même si c'est tentant, je suis réticent à déclarer qu'une personne ment simplement parce qu'elle bat davantage des paupières, car tout stress, y compris le fait d'être interrogé en public, peut entraîner une telle accélération du clignement des yeux.

REGARD OBLIQUE

Regarder les autres de travers est un comportement qui implique la tête et les yeux (voir la figure 71). La tête est tournée latéralement et inclinée, et ce mouvement s'accompagne d'un regard de côté ou d'un bref roulement des yeux. Le regard oblique se manifeste lorsque nous sommes soupçonneux ou que nous remettons en cause la validité de ce que les autres disent. Cette expression du langage corporel est parfois très rapide ; d'autres fois, elle est exagérée, comme une marque sarcastique, et dure le temps de la rencontre.

Même s'il est plus curieux ou méfiant que vraiment irrespectueux, ce langage non verbal est facile à repérer et signifie : « Je vous écoute mais je ne crois pas un mot de ce que vous dites ; du moins, pas pour l'instant. »

Fig. 71



Nous regardons quelqu'un de travers
lorsque nous sommes soupçonneux ou
incrédules.

COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS DE LA BOUCHE

Comme les yeux, la bouche fournit un certain nombre d'indices relativement fiables et remarquables qui peuvent aider dans les relations avec autrui. Comme les yeux, la bouche peut aussi être manipulée par le cerveau pensant pour émettre de faux signaux ; la précaution est donc de rigueur pour leur interprétation. Cela dit, certains points doivent être soulignés concernant le langage de la bouche.

SOURIRE FEINT ET SOURIRE SINCÈRE

Les chercheurs ont démontré que les êtres humains possèdent à la fois un sourire feint et un sourire sincère (Ekman, 2003, 205-207). Le sourire feint est presque une obligation sociale envers ceux que nous ne connaissons pas bien, tandis que le sourire sincère est réservé aux personnes et événements que nous apprécions sincèrement (voir encadré 52).

ENCADRÉ 52 : LE BAROMÈTRE DU SOURIRE

Avec la pratique, vous parviendrez rapidement à distinguer un sourire feint du sourire sincère. Pour accélérer la phase d'apprentissage, observez la manière donc vos relations saluent autrui en fonction de ce qu'elles ressentent. Par exemple, si vous savez que votre collègue apprécie untel mais pas tel autre, mais qu'il les a tous deux invités à une fête de bureau, observez son visage lorsqu'il accueille chacun. Vous saurez très vite faire la différence entre ses deux expressions de visage !

Lorsque vous saurez distinguer un sourire feint d'un sourire sincère, vous pourrez vous en servir comme d'un baromètre pour savoir ce que les gens pensent de vous et réagir en conséquence. Observez aussi les différents types de sourires pour évaluer l'effet sur votre auditoire de vos idées ou suggestions. Les idées accueillies par des sourires authentiques méritent d'être explorées en priorité. Les suggestions qui n'occasionnent qu'un sourire feint peuvent être reléguées au second plan.

Ce baromètre du sourire fonctionne entre époux, avec les amis, les collègues, les enfants, et même avec votre chef. Il fournit des informations sur les sentiments d'autrui dans tous les types et dans toutes les phases des relations.

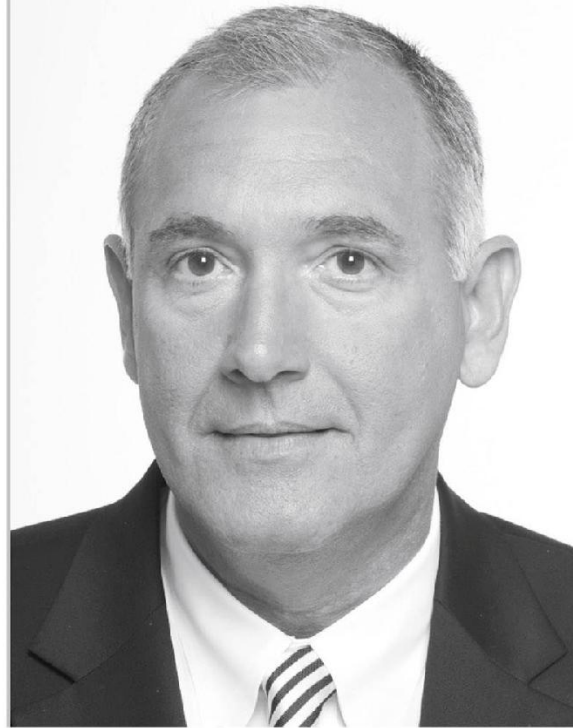
Un sourire sincère apparaît essentiellement suite à l'action de deux muscles : le grand zygomatique, qui va du coin de la bouche à la pommette, et l'orbiculaire, qui entoure l'œil. Lorsqu'ils fonctionnent bilatéralement, ils tirent les coins de la bouche vers le haut et « frisent » les coins extérieurs des yeux, faisant apparaître les fameuses pattes-d'oie du sourire chaleureux et sincère (voir la figure 72).

Fig. 72



Un sourire sincère fait remonter les coins de la bouche vers les yeux.

Fig. 73



Voici un sourire feint, dit « sourire poli » : les coins de la bouche s'étirent vers les oreilles et peu d'émotions sont visibles dans les yeux.

Dans un sourire factice, la commissure des lèvres est étirée latéralement par le muscle risorius. La traction bilatérale tire bien les coins de la bouche latéralement, mais non vers le haut, comme c'est le cas dans un sourire authentique (voir la figure 73). Il est intéressant de noter que les bébés de quelques semaines réservent déjà le véritable sourire zygomatique à leur mère et utilisent le sourire risorius pour tous les autres.

Si vous n'êtes pas content, il y a peu de chance que vous réussissiez à sourire « de toutes vos dents » en utilisant pleinement le grand zygomatique

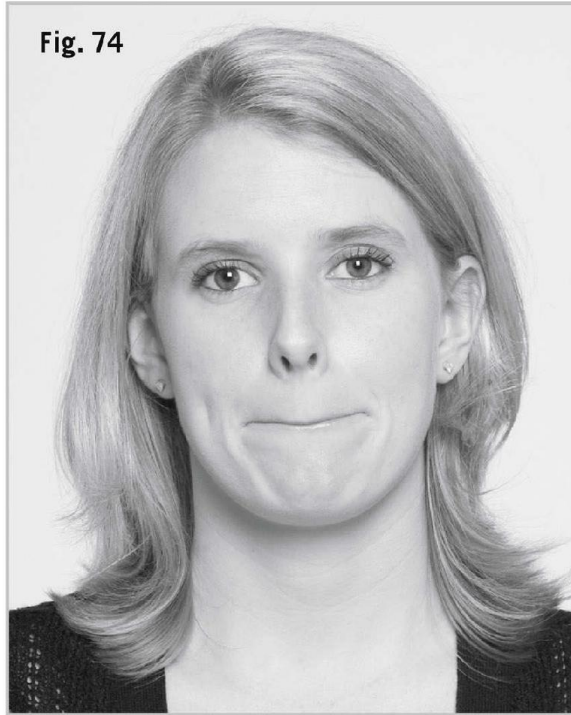
et l'orbiculaire. Il est difficile de feindre un sourire sincère quand on n'éprouve aucune émotion.

EFFACEMENT DES LÈVRES, COMPRESSION DES LÈVRES ET « U » À L'ENVERS

Lorsque les lèvres semblent disparaître brusquement d'un visage, c'est dû au stress. L'effacement des lèvres est un comportement symptomatique universel. Lorsque nous sommes stressés, nos lèvres disparaissent sans que nous en ayons conscience.

Lorsque nous serrons les lèvres, c'est comme si le cerveau limbique nous disait de fermer toutes les issues pour ne rien laisser entrer dans notre corps (voir la figure 74) car, à ce moment-là, nous sommes confrontés à de sérieux problèmes. La compression des lèvres est très révélatrice des sentiments négatifs authentiques qui se manifestent de manière vive et immédiate (voir encadré 53). C'est un signe indubitable d'inquiétude : quelque chose ne va pas. Il a rarement, voire jamais, de connotation positive. Cela ne signifie pas que la personne mente. Cela signifie simplement qu'elle est stressée.

Fig. 74



Quand les lèvres disparaissent, ce comportement est généralement motivé par le stress ou l'anxiété.

ENCADRÉ 53 : QUAND LES LÈVRES NE SONT PAS LES SEULES À DISPARAÎTRE

Je guette la compression ou l'effacement des lèvres pendant les interrogatoires ou les dépositions. C'est un indice tellement révélateur qu'il apparaît au moment exact où surgit une question difficile. Son apparition ne signifie pas nécessairement que la personne mente. Cela indique plutôt qu'une question particulière a servi de stimulus négatif et a réellement ennuyé la personne. Par exemple, si je demande : « Me cachez-vous quelque chose ? » et que la personne serre les lèvres pendant que je pose la question, la réponse est affirmative. Cette interprétation est d'autant plus vraie si c'est la seule fois où la personne a caché ou serré les lèvres au cours de la discussion. C'est signe qu'il faut persévérer dans ce sens.

Dans la série de photographies suivantes (voir les figures 75-78), vous pouvez voir l'effacement ou la compression progressive des lèvres en fonction de l'état d'esprit. Notez plus particulièrement comment, sur la dernière photo (figure 78), les coins de la bouche tombent et dessinent un U à l'envers. Ce comportement est révélateur d'un grand désarroi (malaise) et indique que la personne subit un stress extrêmement important.

FRONCEMENT DES LÈVRES

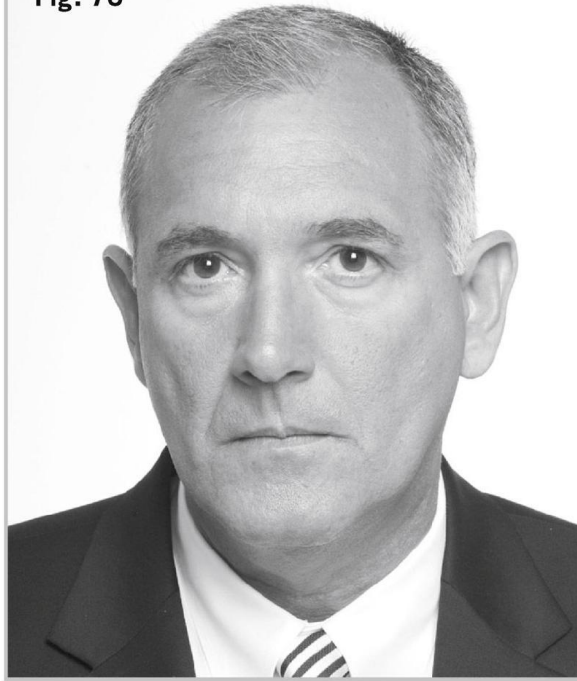
Observez les gens qui froncent les lèvres pendant une conversation (voir la figure 79). Ce comportement signifie généralement qu'ils ne sont pas d'accord ou réfléchissent à une pensée alternative. Sachant que cette information peut être très précieuse pour vous aider à déterminer comment présenter les choses, modifiez votre proposition ou aiguillez la conversation. Pour vérifier que la bouche en cul-de-poule est synonyme de

désaccord ou de réflexion, soyez suffisamment attentif pendant la suite de la conversation pour réunir des indices supplémentaires.



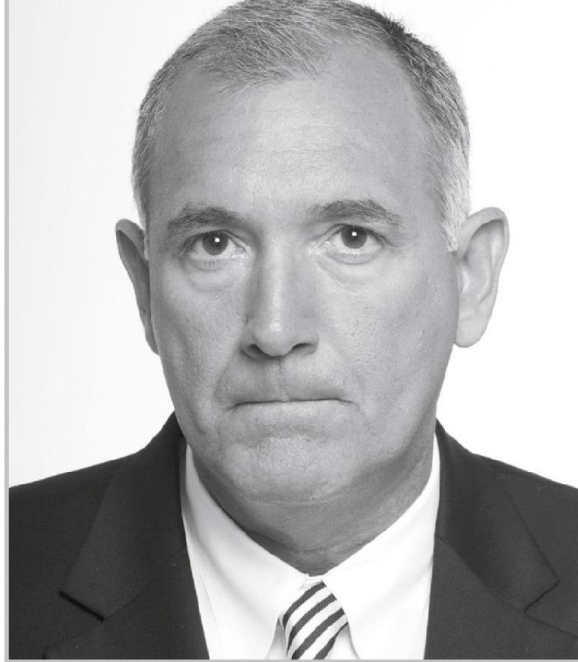
Notez que, lorsque les lèvres sont pleines, la personne est généralement satisfaite.

Fig. 76



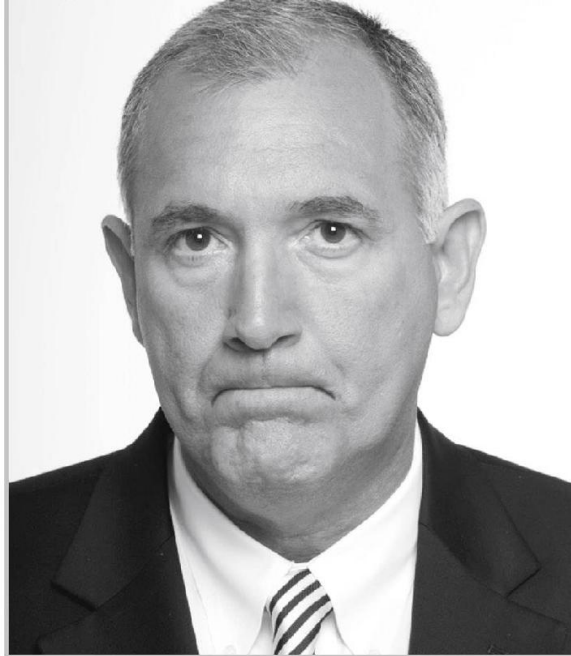
En cas de stress, les lèvres commencent à disparaître et à se serrer.

Fig. 77

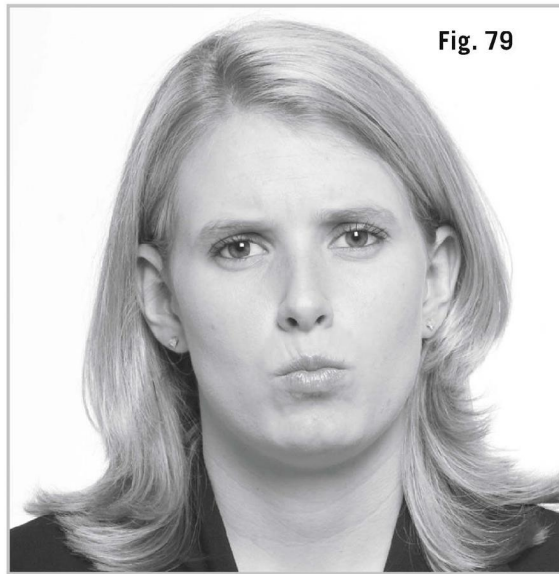


La compression des lèvres, reflétant le stress ou l'anxiété, s'accentue jusqu'à effacer les lèvres.

Fig. 78



Quand les lèvres ont disparu et que la commissure tombe, les émotions et la confiance sont au plus bas, alors que l'anxiété, le stress et les préoccupations s'amplifient.



Nous fronçons les lèvres ou les avançons lorsque nous ne sommes pas d'accord ou que nous réfléchissons à une autre possibilité.

Le froncement des lèvres s'observe souvent pendant les plaidoiries d'un procès. Quand un avocat a la parole, celui de la partie adverse fronce les lèvres en signe de désaccord. Les juges présentent aussi ce comportement lorsqu'ils sont en désaccord avec les avocats pendant les apartés. Pendant la lecture de contrats, repérer le froncement des lèvres permet aux avocats de déchiffrer les points litigieux pour la partie adverse. Le froncement des lèvres peut aussi apparaître pendant les interrogatoires de police, surtout en cas de confrontation du suspect avec de fausses informations. Le suspect retrousse les lèvres en signe de désaccord car il sait que l'enquêteur se trompe.

Dans un cadre professionnel, le froncement des lèvres apparaît de manière récurrente et doit être considéré comme un moyen efficace pour rassembler des informations à propos d'une situation. Par exemple, pendant la lecture d'un contrat, les opposants à une clause ou à une phrase

particulière froncent les lèvres au moment où les mots sont prononcés. Ou encore, à l'annonce du nom des candidats retenus pour une promotion, vous verrez des froncements de lèvres à la mention d'une personne considérée comme peu méritante.

Le froncement des lèvres est si précis qu'il mériterait davantage d'attention. Il surgit dans différents contextes et constitue un signe fiable indiquant qu'une personne ne partage pas l'avis énoncé ou rejette complètement ce qui est dit.

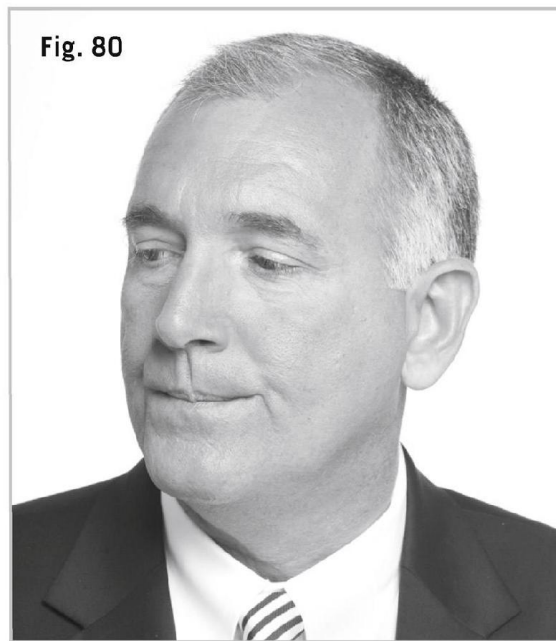
SOUIRE MÉPRISANT

Le sourire narquois, comme le fait de lever les yeux au ciel, constituent une manifestation universelle de mépris. Ces gestes irrespectueux reflètent un manque d'intérêt ou d'empathie de la part de celui qui affiche ce sourire méprisant. Dans cette forme de sourire, les buccinateurs (muscles situés sur le côté du visage) se contractent pour tirer les coins des lèvres vers les oreilles, ce qui fait apparaître dans les joues les fossettes caractéristiques du sourire méprisant. Cette expression est très visible et significative, même si elle disparaît très rapidement (voir la figure 80). Un sourire méprisant peut en dire long sur les pensées d'une personne et sur ce que cela présage (voir encadré 54).

MANIFESTATIONS DE LA LANGUE

De nombreux signaux de la langue fournissent des informations utiles sur les pensées ou l'humeur de quelqu'un. Quand on est stressé, que la bouche devient sèche, il est normal de se lécher les lèvres pour les humecter. De même, quand on est mal à l'aise, on a tendance à se passer la langue sur les lèvres pour s'apaiser et se calmer. On tire la langue (généralement sur le côté de la bouche) quand on se concentre sur la tâche

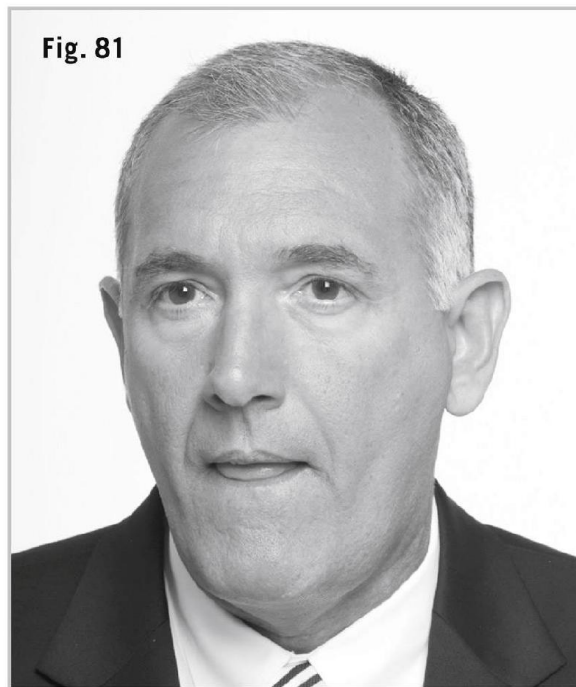
en cours (par exemple, quand le grand joueur de basket Michael Jordan va faire un « dunk ») ou on sort la langue pour provoquer une personne qu'on n'apprécie pas ou montrer le dégoût (les enfants le font souvent).



Un sourire méprisant, même fugace, signifie l'irrespect ou le dédain. Il déclare : « Je n'en ai rien à faire de toi ni de ce que tu penses. »

ENCADRÉ 54 : UN MÉPRIS RÉVÉLATEUR

Au cours de séances de thérapie conjugale, John Gottman, chercheur à l'Université de Washington, a découvert que si l'un des conjoints, voire les deux avaient un sourire méprisant, c'était un signal qui incitait à prédire une forte probabilité de rupture. Lorsque le mépris ou le dédain a pénétré la psyché, comme l'indique le sourire méprisant, la relation est en péril, voire en phase terminale. Pendant des enquêtes du FBI, j'ai remarqué que les suspects affichent des moues méprisantes au cours des interrogatoires quand ils pensent en savoir plus que l'enquêteur ou qu'ils ont l'impression que le policier n'a pas toutes les cartes en main. Dans les deux cas, un sourire méprisant est un signe évident d'irrespect ou de mépris.



Se lécher les lèvres est un comportement d'apaisement qui nous permet de nous calmer. On peut le voir en classe, juste avant un examen.

Lorsque quelqu'un montre d'autres manifestations de la bouche liées au stress, comme se mordre les lèvres, se toucher la bouche, se lécher les lèvres ou mordiller un objet, cela conforte l'observateur attentif dans son opinion que cette personne manque d'assurance (voir la figure 81). En outre, si elle se touche ou se lèche les lèvres tout en réfléchissant, surtout en prenant plus de temps que nécessaire, c'est un signe de manque d'assurance.

Tirer la langue est un comportement qu'adoptent ceux qui pensent s'être tirés d'une mauvaise passe ou qui ont été pris sur le fait. J'ai été témoin de ce comportement sur des marchés aux puces, chez des marchands ambulants, pendant des interrogatoires du FBI, dans des réunions d'affaires. Dans tous les cas, la personne tirait la langue entre les dents sans toucher les lèvres à la fin d'une transaction ou comme une sorte de conclusion non verbale (voir la figure 82). Il s'agit d'une forme de comportement transactionnel qui se manifeste inconsciemment à la fin de relations sociales ; il peut avoir diverses significations à remettre en contexte. Parmi elles, on peut citer : j'ai été pris sur le fait, je vis une joyeuse excitation, j'ai réussi à m'en tirer, j'ai fait une bêtise ou ce que j'ai fait est moche.

Fig. 82



On tire la langue quand on est pris sur le fait de braver un interdit, quand on fait une bêtise ou quand on s'en tire à bon compte. C'est un signe très bref.

Aujourd'hui même, alors que je relisais des notes que j'avais prises pour ce livre, la serveuse de la cafétéria de l'université a servi à l'étudiant assis en face de moi des légumes qu'il n'avait pas demandés. Quand il lui a signalé l'erreur, la serveuse a tiré la langue entre ses dents et a haussé les épaules, comme pour dire : « Oups, je me suis trompée. »

Pendant les discussions privées ou professionnelles, ce comportement de la langue s'observe généralement en fin de dialogue, lorsqu'une personne sent qu'elle se tire à bon compte d'une situation car son interlocuteur n'a pas relevé ou donné suite à une erreur. Si vous voyez quelqu'un sortir la langue entre ses dents, interrogez-vous sur ce que cela révèle. Demandez-vous si vous avez été trompé ou si quelqu'un d'autre ou

vous-même avez commis une erreur. C'est le moment de vous demander si on ne vous cache pas quelque chose.

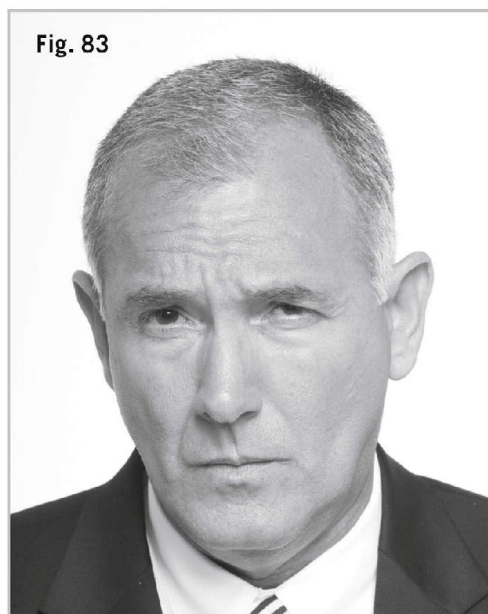
AUTRES COMPORTEMENTS NON VERBAUX DU VISAGE

FRONCER LES SOURCILS

On fronce généralement les sourcils (et le front) quand on est anxieux, triste, concentré, soucieux, perplexe ou en colère (voir la figure 83). Le froncement des sourcils doit être examiné en contexte pour définir sa véritable signification. Par exemple, j'ai vu une caissière de supermarché pousser le tiroir de sa caisse-enregistreuse et froncer les sourcils en comptant son contenu. On pouvait voir l'intensité de sa concentration alors qu'elle essayait de ne pas se tromper dans ses comptes à la fin de son travail. Le même froncement de sourcils peut s'observer chez quelqu'un qui vient d'être arrêté et doit passer devant les journalistes. Le froncement des sourcils s'affiche généralement quand on se retrouve dans une situation intenable ou désagréable dont on ne peut s'échapper, et c'est la raison pour laquelle cette expression est fréquente sur les clichés anthropométriques.

Le froncement des sourcils est un comportement très ancien, commun à de nombreux mammifères. Même les chiens en connaissent la signification et présentent eux-mêmes une expression similaire lorsqu'ils sont anxieux, tristes ou concentrés. Autre remarque intéressante concernant le froncement

des sourcils : plus nous vieillissons et gagnons en expérience, plus les rides du front deviennent profondes, au point de ne plus s'effacer. Tout comme les rides d'expression, qui se forment progressivement au coin de la bouche, sont révélatrices d'une vie heureuse, marquée par des signes non verbaux positifs, une personne au front ridé a probablement eu une vie difficile au cours de laquelle elle a fréquemment froncé les sourcils.



Le froncement des sourcils est facile à identifier : il signifie la gêne ou l'anxiété. Ce comportement s'observe rarement chez une personne heureuse et satisfaite.

DILATION DES AILES DU NEZ (OU DES NARINES)

Nous l'avons vu précédemment, la dilatation des narines est un indice facial qui signale l'excitation. Les amants se tournent autour, narines légèrement dilatées de désir et d'anticipation. Il est fort probable que les

amants présentent ce comportement inconscient lorsqu'ils absorbent les fameuses phéromones, les parfums d'attraction sexuelle dégagés par l'autre (Givens, 2005, 191-208). La dilatation des narines est aussi un signal intentionnel, un puissant indicateur de l'intention d'agir physiquement, et pas nécessairement sexuellement. Il peut aussi bien s'agir de se préparer à grimper des escaliers très raides que de déplacer une bibliothèque. Quand les gens se préparent à agir physiquement, ils hyperventilent, ce qui provoque la dilatation des narines.

En tant que policier, si je croise en rue quelqu'un qui regarde par terre, les pieds en position de combat, les narines dilatées, je le soupçonne de se préparer à faire l'une des trois choses suivantes : se disputer, courir ou se battre. Soyez à l'affût d'une éventuelle dilation des ailes du nez si vous vous trouvez à proximité d'une personne qui aurait des raisons de vous attaquer ou de s'enfuir. Ce n'est que l'un des nombreux comportements « à risque » que nos enfants doivent apprendre à reconnaître, dans la cour de récréation ou sur l'aire de jeu.

SE RONGER LES ONGLES ET AUTRES SIGNES DE STRESS

Si vous voyez quelqu'un se ronger les ongles en attendant de conclure une affaire, vous vous dites probablement qu'il manque de confiance en lui. C'est un signe de stress, de manque d'assurance ou de gêne. Si vous en êtes témoin pendant des négociations, même un bref instant, vous pouvez en conclure que l'autre manque d'assurance ou se trouve en position de faiblesse. Un candidat qui passe un entretien d'embauche ou un jeune homme qui attend son amoureuse doit éviter de se ronger les ongles, non seulement parce que « ce n'est pas beau », mais aussi parce que cette manie crie haut et fort : « Je manque d'assurance. » Nous nous rongeons les ongles non parce qu'ils doivent être coupés, mais parce que cela nous apaise.

ROUGIR ET PÂLIR

Nous rougissons ou pâlissons parfois involontairement en raison d'états émotionnels profonds. Pour en faire en classe la démonstration, je demande à un étudiant de se tenir face au groupe, puis je m'approche dans son dos et je me mets tout contre sa nuque. En général, cette violation de son espace vital suffit à provoquer une réaction limbique, comme la rougeur du visage. Chez certains, surtout ceux qui ont la peau claire, cette réaction est très visible. Les gens rougissent aussi quand ils sont surpris à désobéir. Un adolescent secrètement amoureux rougit quand l'objet de ses sentiments approche. C'est une authentique réaction limbique qui est transmise par le corps et qui est relativement facile à repérer.

De même, on pâlit quand on subit un choc – réaction limbique intense. J'ai vu des gens réagir par une pâleur soudaine à un accident de la route ou, au cours d'un interrogatoire, un suspect brusquement confronté à des preuves accablantes de culpabilité. La pâleur survient quand le système nerveux périphérique draine le sang des vaisseaux de surface et canalise l'afflux sanguin vers les grands muscles en vue de la fuite ou de l'attaque. Dans une affaire qui remonte à quelques années, un suspect a été si surpris d'être arrêté qu'il a pâli brusquement et a eu une crise cardiaque fatale. Même si ces comportements se manifestent à fleur de peau, il ne faut pas les ignorer car ils indiquent un stress important et se présentent différemment en fonction de la nature et de la gravité des circonstances.

INDICES DE DÉSAPPROBATION DANS LES EXPRESSIONS FACIALES

Les indices de désapprobation varient de par le monde et reflètent les normes sociales spécifiques aux différentes cultures. En Russie, des gens m'ont jeté des regards de mépris parce que je sifflotais à l'entrée d'un

musée. Il semblerait que siffloter dans un bâtiment public soit interdit en Russie. À Montevideo, notre groupe a été sanctionné par un plissement d'yeux suivi d'un détournement du regard en signe de mépris parce que, apparemment, nous parlions trop fort et que les gens du cru n'appréciaient pas notre exubérance. Les États-Unis sont un pays à la diversité culturelle si vaste que des populations différentes présenteront des manifestations de désapprobation autres, que vous soyez dans le Midwest, en Nouvelle-Angleterre ou à New York.

La plupart des manifestations de désapprobation se voient sur le visage et font partie des premiers messages que nous apprennent nos parents et nos congénères. Ceux qui s'occupent de nous font « la tête » pour nous faire savoir que nous ne nous comportons pas correctement ou que nous dépassons les bornes. Il suffisait que mon père, qui ne se départait jamais de son calme, me regarde sévèrement pour que j'obéisse au doigt et à l'œil. Même mes copains craignaient ce regard. Il n'avait pas besoin de nous gronder. Son regard en disait long.

En général, on parvient assez bien à décoder les indices de désapprobation, même s'ils sont parfois assez subtils (voir encadré 55). Reconnaître la critique est crucial pour appliquer les règles et les conventions tacites d'un pays ou d'une région, car nous savons alors quand nous les avons enfreints. Ces signaux nous aident à savoir quand nous sommes malpolis. Les manifestations de désapprobation ou de critique non méritées et inappropriées sont tout aussi grossières. Lever les yeux au ciel fait partie du langage non verbal signalant la désapprobation. Fréquemment employé aux États-Unis, ce signe d'irrespect ne doit pourtant pas être toléré, surtout chez les subalternes, les employés ou les enfants.

ENCADRÉ 55 : LA DOUCHE FROIDE

J'ai récemment été approché par une déléguée commerciale d'une grande enseigne de salles de sport. La jeune femme me vantait avec enthousiasme les vertus de la salle, en soulignant qu'il ne m'en coûterait qu'un dollar par jour pendant un an. Plus j'écoutais, plus elle faisait preuve d'animation car elle devait me considérer comme un client potentiel. Lorsque vint mon tour de parler, j'ai demandé s'il y avait une piscine. Elle m'a répondu par la négative, mais la salle avait bien d'autres installations formidables. J'ai alors mentionné que je payais déjà vingt-deux dollars par mois pour un abonnement à une salle de sport qui proposait un bassin de taille olympique. Alors que je parlais, la déléguée regardait ses pieds et fit un micro-geste de dégoût (le nez et le côté gauche de sa bouche remontés) (voir la figure 84). Cette mimique fut courte et fugace et, si elle avait duré plus longtemps, elle aurait ressemblé à un grognement. Ce micro-geste a suffi à me faire comprendre que ma remarque l'avait fâchée. Au bout de quelques secondes, elle trouva une excuse pour me quitter et aborder quelqu'un d'autre. Son argumentaire était terminé. Ce n'était ni la première ni la dernière fois que j'observais ce comportement. D'ailleurs, je l'ai souvent constaté pendant des négociations : une offre est faite et l'une des parties prenantes fait brusquement, sans y penser consciemment, un micro-geste de dégoût. Lorsqu'on refuse de la nourriture en Amérique latine, il n'est pas rare d'avoir ce comportement tout en secouant la tête de gauche à droite, sans prononcer un mot. Une mimique qui paraît très malpolie dans un autre pays ou un autre contexte est parfaitement acceptable ici.

Quand on voyage, il est important de connaître ces coutumes pour savoir comment se comporter et comment interpréter le comportement d'autrui.

Les manifestations faciales de dégoût ou de désapprobation sont très honnêtes et reflètent ce qui se passe dans le cerveau. Le dégoût s'inscrit principalement sur le visage car c'est la partie de notre anatomie qui s'est adaptée, pendant des millions d'années, en refusant d'ingérer de la nourriture avariée ou tout ce qui pourrait nous nuire.

Même si l'intensité de ces manifestations faciales va de « subtile » à « évidente », que l'on soit confronté à une information négative ou désagréable, ou que l'on goûte un plat que l'on n'aime pas, le sentiment reste le même en ce qui concerne le cerveau : « Je n'aime pas. Éloignez cela

de moi. » Si fugace que soient la grimace ou la mimique de dégoût ou de désagrément, nous saurons interpréter ces comportements correctement car ils sont régis par le système limbique (voir encadré 56).



On fronce le nez en signe d'antipathie ou de dégoût. C'est une mimique très visible, parfois fugace, plus prononcée dans certaines cultures que dans d'autres.

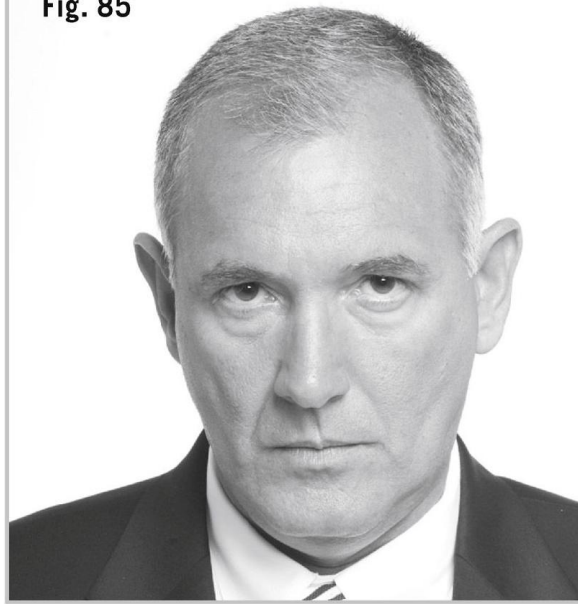
ENCADRÉ 56 : JUSQU'À CE QUE LE DÉGOÛT NOUS SÉPARE

Une mimique de dégoût révèle-t-elle précisément nos pensées et intentions cachées ? Pour y répondre, je vous propose cet exemple tiré de ma vie personnelle. Alors que je rendais visite à un ami et à sa fiancée, il me racontait leurs projets de mariage et de lune de miel. À son insu, j'ai capté un micro-geste facial de dégoût de sa fiancée alors qu'il prononçait le mot « mariage ». La mimique avait été extrêmement fugace et je la trouvais déplacée car ils auraient dû se réjouir tous les deux à cette perspective. Des mois plus tard, mon ami m'a appelé pour me dire que sa fiancée avait annulé le mariage. J'avais vu dans cette mimique son cerveau exposant ses véritables sentiments, sans équivoque. La simple pensée du mariage lui répugnait.

COMPORTEMENTS FACIAUX DÉFIANT LA PESANTEUR

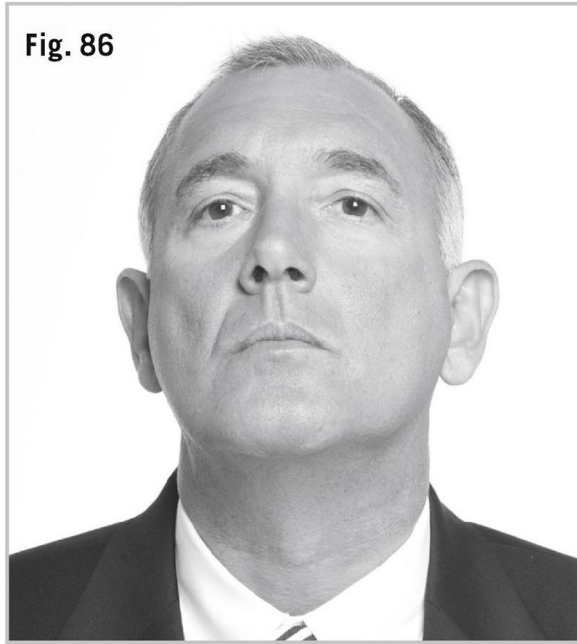
En anglais, le vieil adage « Haut les cœurs » (littéralement, « Garde le menton relevé ») s'adresse à qui n'a pas le moral ou traverse une période difficile (voir les figures 85 et 86). La sagesse populaire reflète bien une réaction limbique face à l'adversité. Celui qui a le menton baissé est perçu comme manquant de confiance et éprouvant des sentiments négatifs, tandis qu'une personne au menton relevé l'est comme ayant une tournure d'esprit positive.

Fig. 85



Lorsque la confiance en soi est au plus bas, ou en cas de soucis, le menton se renfrogne et le nez s'abaisse.

Fig. 86



Lorsque nous sommes d'humeur positive, le menton se redresse et le nez se relève : ce sont des signes de bien-être et de confiance.

Ce qui vaut pour le menton vaut aussi pour le nez. Un nez levé, qui défie la gravité, est un indice non verbal de grande confiance, alors qu'un nez baissé est une manifestation de manque d'assurance. Chez des gens stressés ou contrariés, le menton (et le nez, puisqu'ils sont indissociables) n'est pas relevé. Le menton renfrogné est une forme de repli sur soi ou de prise de distance et c'est une manifestation très précise d'un authentique sentiment négatif.

En Europe, notamment, ces comportements sont beaucoup plus fréquents, surtout l'attitude consistant à relever le nez pour regarder quelqu'un de haut parce que l'on appartient à une catégorie sociale supérieure ou pour le snober. Alors que je regardais la télévision française pendant un voyage à l'étranger, j'ai remarqué qu'un homme politique

relevait simplement le nez quand on lui posait une question qu'il jugeait indigne de lui, et répondait : « Non, je ne répondrai pas à cette question. » Son nez reflétait son statut et son mépris pour le journaliste. Charles de Gaulle était célèbre pour son attitude hautaine.

LA RÈGLE DES SIGNAUX MIXTES

Nous ne dévoilons pas toujours le fond de notre pensée, mais le visage le révèle à notre insu. Par exemple, celui qui regarde constamment sa montre ou la sortie la plus proche vous fait savoir qu'il est en retard, qu'il a un rendez-vous ou préférerait être ailleurs. Ce type de regard est un indice d'intention.

Il arrive aussi qu'on dise une chose mais qu'on en pense une autre. On peut en déduire un principe général concernant l'interprétation des émotions et/ou des paroles par l'examen des expressions faciales. Quand le visage reflète des signaux contradictoires (comme des indices de bonheur et des signaux d'anxiété, ou des comportements de plaisir avec des manifestations de déplaisir) ou que les messages faciaux verbaux et non verbaux ne sont pas en harmonie, penchez toujours pour l'émotion négative car c'est la plus honnête des deux. Le signe négatif reflétera presque toujours les sentiments et les émotions de la manière la plus vraie et la plus authentique. Par exemple, si quelqu'un affirme : « Je suis très content de te voir » mais garde les mâchoires serrées, cette déclaration est fausse. La tension de son visage est révélatrice de ses émotions véritables. Pourquoi opter pour l'émotion négative ? Parce que notre toute première réaction face à une situation épineuse est généralement la plus véridique ; ce n'est qu'au bout d'un moment, quand nous réalisons que d'autres peuvent nous voir, que nous

camouflons notre réaction initiale par quelques comportements faciaux socialement plus acceptables. Par conséquent, quand vous êtes confronté à des indices confus, tenez-vous-en à la première émotion observée, surtout si elle est négative.

REMARQUES DE CONCLUSION SUR LE VISAGE

Comme le visage peut refléter tant d'expressions différentes et que l'on nous apprend à cacher nos manifestations faciales dès le plus jeune âge, tout ce que vous observez sur le visage doit être comparé au langage non verbal du reste du corps. De plus, comme les indices faciaux sont très complexes, il peut être difficile de déterminer s'ils reflètent le confort ou l'inconfort. Si la signification d'une expression faciale vous laisse perplexe, imitez-la et analysez vos impressions. Cette astuce vous aidera à déchiffrer ce que vous avez observé. Le visage peut révéler beaucoup d'informations, mais il est trompeur. Il faut être à l'affût des ensembles de comportements, toujours les analyser en contexte et vérifier si l'expression faciale confirme ou contredit les signaux émis par d'autres parties du corps. Ce n'est qu'à condition d'effectuer toutes ces observations que vous pourrez valider en toute confiance votre analyse des émotions et intentions d'une personne.

Détecter les mensonges

Attention, terrain miné !

Dans ce livre, nous avons présenté de nombreux exemples de langage non verbal en décrivant les signaux corporels permettant de mieux comprendre les sentiments, les pensées et les intentions d'autrui. J'espère être parvenu à vous convaincre que ces indicateurs non verbaux permettent d'analyser avec précision tous ces gestes qui parlent à votre place, quel que soit le contexte. Mais il reste un type de comportement humain difficile à interpréter : la duplicité.

On pourrait croire qu'après une longue carrière d'agent du FBI, ayant même gagné le surnom de « détecteur de mensonges vivant », je suis capable de repérer facilement la malhonnêteté et même de vous enseigner à devenir vous-même un expert en un temps record. Rien n'est moins vrai ! En fait, il est extrêmement difficile de détecter les mensonges, bien plus que d'interpréter correctement les autres comportements que nous avons présentés à travers cet ouvrage.

C'est précisément en raison de mon expérience au sein du FBI, expert en analyse comportementale (j'ai passé toute ma carrière à essayer de détecter les mensonges) que je sais reconnaître et apprécier les difficultés que présente l'interprétation correcte des comportements trompeurs. C'est aussi pourquoi j'ai choisi de consacrer un chapitre entier (en fin de volume, de surcroît) à une analyse pratique réaliste de la place du langage non verbal

dans la détection des mensonges. De nombreux ouvrages de vulgarisation ont été écrits pour rendre ce sujet abordable, même aux amateurs. Mais je peux vous assurer qu'il ne l'est pas !

À ma connaissance, c'est la première fois qu'un agent ayant fait carrière dans la police et le contre-espionnage, disposant d'une solide expérience et enseignant sa spécialité, s'avance à émettre l'avertissement suivant : la plupart des gens, que ce soient des amateurs ou des professionnels, ne savent pas détecter les mensonges. Je suis au regret de déclarer qu'au fil des ans, j'ai trop souvent vu des enquêteurs mal interpréter le langage non verbal, rendant des innocents coupables ou inutilement mal à l'aise. J'ai aussi vu des amateurs et des professionnels énoncer des affirmations scandaleuses, ruinant des vies par la même occasion.

Trop de gens sont allés en prison pour de fausses confessions simplement parce que le policier a confondu une réaction de stress avec un mensonge. Les journaux se régalaient d'histoires horribles comme celle du joggeur de Central Park à qui des policiers ont arraché des confessions, alors qu'il était innocent, car ils avaient pris des signes non verbaux de stress pour de la duplicité (Kassin, 2004, 172-194 ; Kassin, 2006, 207-227).

J'espère que tous ceux qui auront lu ce livre auront une vision plus réaliste et plus honnête de ce que l'on peut ou non obtenir par la méthode non verbale de détection de la duplicité et que, armés de ces connaissances, ils feront preuve de davantage de prudence et de circonspection lorsqu'ils déclareront qu'une personne dit la vérité ou qu'elle ment.

LA DUPLICITÉ : UN SUJET QUI VAUT D'ÊTRE ÉTUDIÉ

Nous avons tous intérêt à dire la vérité. Le bon fonctionnement de la société repose sur l'hypothèse que les gens respectent leur parole, et que la vérité prévaut sur le mensonge. C'est le plus souvent le cas. Si ce ne l'était pas, les relations seraient éphémères, le commerce cesserait et la confiance entre parents et enfants serait anéantie. Nous dépendons tous de l'honnêteté car, en l'absence de vérité, nous souffrons et la société aussi. Quand Hitler a menti à Chamberlain, c'en a été fini de la paix, et plus de cinquante millions de personnes en ont payé le prix de leur vie. Quand Nixon a menti à la nation, il a détruit le respect que beaucoup avaient pour la présidence. Quand les cadres d'Enron ont menti à leurs employés, des milliers de gens ont été ruinés du jour au lendemain. Nous comptons sur notre gouvernement et sur nos institutions pour être honnêtes et sincères. Nous attendons de nos amis et de notre famille qu'ils soient honnêtes. La vérité est un ingrédient essentiel de toute relation, qu'elle soit personnelle, professionnelle ou civique.

Il est heureux que la majorité des gens soient honnêtes et que la plupart des mensonges de tous les jours soient des mensonges courtois ou de pieux mensonges destinés à nous protéger contre les vraies réponses à des questions comme : « Est-ce que cette tenue me grossit ? » Mais quand il

s'agit d'affaires plus sérieuses, il est de notre propre intérêt d'évaluer la part de vérité dans ce qu'on nous dit. Mais il n'est pas facile d'y parvenir. Pendant des milliers d'années, on a fait appel à des augures et à toutes sortes de techniques abjectes (comme poser un couteau chauffé à blanc sur la langue) pour détecter les mensonges. Aujourd'hui encore, on fait appel à la graphologie, à l'analyse du stress dans la voix ou au détecteur de mensonges (polygraphe) pour repérer les menteurs. Toutes ces méthodes ont des résultats discutables. Aucune méthode, aucune machine, aucun test, aucune personne n'est fiable à 100 % dans la découverte de la duplicité. Même le détecteur de mensonges ne fournit de résultats probants que dans 60 à 80 % des cas, en fonction de l'opérateur de l'instrument.

DÉMASQUER LES MENTEURS

Il est si difficile d'identifier la malhonnêteté qu'à partir des années 1980, plusieurs études ont cherché à démontrer que la plupart d'entre nous (dont des juges, des avocats, des médecins, des agents de police et du FBI, des politiciens, des enseignants, des mères, des pères et des conjoints) n'ont qu'une chance sur deux de réussir à détecter la duplicité (Ford, 1996, 217 ; Ekman, 1991, 162). C'est incroyable mais vrai. La plupart des gens, y compris les professionnels, feraient aussi bien d'essayer de démêler le vrai du faux en jouant à pile ou face (Ekman & O'Sullivan, 1991, 913-920). Même ceux qui ont un don pour détecter la duplicité (ce qui est probablement le cas de moins de 1 % de la population) ont rarement raison dans plus de 60 % des cas. Imaginez le nombre incalculable de jurés qui doivent déterminer l'honnêteté ou la malhonnêteté, la culpabilité ou l'innocence, en se basant sur des comportements qu'ils pensent trompeurs.

Malheureusement, on prend souvent pour de la malhonnêteté des manifestations de stress, et non de duplicité (Ekman, 1991, 187-188). Voilà

pourquoi j'applique scrupuleusement le principe que m'ont inculqué ceux qui savent qu'aucun comportement n'est révélateur de la duplicité.

Cela ne signifie pas qu'il faille abandonner tout effort visant à étudier la duplicité et à observer les comportements qui, en contexte, la suggèrent. Je ne saurais trop vous conseiller de vous fixer des objectifs réalistes : efforcez-vous d'interpréter le langage non verbal de manière claire et fiable et laissez le corps humain vous parler de ses pensées, de ses sentiments et de ses intentions.

Ce sont des objectifs plus raisonnables qui, au final, vont non seulement vous aider à mieux comprendre les autres (le mensonge n'est d'ailleurs pas le seul comportement qui vaille d'être détecté !) mais aussi vous fournir des indices sur la duplicité en tant que sous-produit de vos observations.

QU'EST-CE QUI REND LA DUPLICITÉ SI DIFFICILE À DÉTECTER ?

Si vous vous demandez pourquoi il est si difficile d'identifier la duplicité, pensez au vieil adage : « C'est en forgeant qu'on devient forgeron. » Nous apprenons à mentir dès notre plus jeune âge, et nous mentons si souvent que nous passons rapidement maîtres dans l'art de raconter avec conviction des demi-vérités. Pour illustrer mes propos, je vous demanderai de penser au nombre de fois où on vous a dit : « Dis-lui que nous ne sommes pas à la maison » ou « Souris à la dame » ou encore « Ne dis pas à ton père ce qui s'est passé ». Comme nous vivons en société, non seulement nous mentons pour notre propre bénéfice, mais nous mentons aussi pour celui d'autrui (Vrij, 2003, 3-11). Mentir peut être un moyen d'éviter de fournir une longue explication, d'échapper à une punition, de décrocher un diplôme ou tout simplement d'être gentil. Même le maquillage et les soutiens-gorges rembourrés nous servent à tromper

notre monde. Pour nous autres humains, le mensonge est un « outil de survie en société » (St-Yves, 2007).

NOUVELLE APPROCHE POUR RÉVÉLER LA DUPLICITÉ

Au cours de ma dernière année au FBI, j'ai présenté mes recherches et mes découvertes sur la duplicité, en passant aussi en revue tout ce qui avait été publié sur le sujet au cours des quarante dernières années. Cela a abouti à la publication par le FBI d'un article intitulé « A Four-Domain Model of Detecting Deception : An Alternative Paradigm for Interviewing » (Navarro, 2003, 19-24). J'y présente un nouveau modèle d'identification de la malhonnêteté : elle est basée sur le concept de la stimulation limbique et des manifestations de bien-être et de mal-être, relevant du domaine du confort / inconfort. En résumé, j'y suggère que lorsque l'on dit la vérité et que l'on n'a pas de soucis, on est plus à l'aise que lorsque l'on ment ou que l'on craint de se faire prendre car on nourrit un « sentiment de culpabilité ». Ce modèle montre aussi que l'on a tendance à manifester des comportements avec plus d'emphasis quand on est à l'aise et honnête ; on ne le fait pas quand on est mal à l'aise.

Ce modèle est aujourd'hui utilisé dans le monde entier. Même s'il avait pour objectif d'apprendre aux policiers à détecter les mensonges pendant les enquêtes criminelles, il est applicable à tous les types de relations : au travail, à la maison et partout où il est important de distinguer le mensonge de la vérité. J'ai choisi de vous le présenter ici car tout ce que vous avez

appris dans les chapitres précédents vous a parfaitement préparé à ce qui va suivre.

LE RÔLE ESSENTIEL DE L'ÉQUATION CONFORT / INCONFORT DANS LA DÉTECTION DE LA DUPLICITÉ

Ceux qui mentent ou sont coupables et doivent porter le poids de leurs mensonges et/ou de leurs crimes ont du mal à être à l'aise ; leur tension et leur désarroi sont facilement observables. Savoir qu'ils doivent cacher leur culpabilité ou leur duplicité pèse d'un grand poids quand ils s'efforcent de fabriquer des réponses à des questions simples par ailleurs (DePaulo et al., 1985, 323-370).

Plus une personne est à l'aise quand elle vous parle, plus il est facile de détecter les signes non verbaux d'inconfort associés à la duplicité. Vous devez établir un climat de confiance dès le début de toute relation ou au cours de la phase de « construction des rapports ». Il est plus facile d'établir une conduite de base au cours de cette phase, lorsque la personne ne se sent pas menacée.

ÉTABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE POUR DÉTECTER LA DUPLICITÉ

Lorsque vous traquez la duplicité, vous devez vous rendre compte de l'effet que vous produisez sur les actions d'un menteur présumé et reconnaître que votre attitude affecte son comportement (Ekman, 1991, 170-173). La manière dont vous posez les questions (sur un ton accusateur), dont vous vous asseyez (trop près), dont vous regardez votre interlocuteur (avec suspicion) vont le conforter dans sa position ou, au contraire, perturber son assurance. Il n'est plus à démontrer que, lorsque vous violez

l'espace vital d'autrui, si vous vous comportez de manière suspecte, si vous regardez le menteur présumé de la mauvaise manière ou si vous posez des questions sur un ton accusateur, cela influencera négativement l'interrogatoire. En premier lieu, démasquer les menteurs ne consiste pas à identifier la malhonnêteté, mais plutôt à savoir observer et poser des questions pour détecter les mensonges. Ensuite, il faut collecter des informations non verbales. Plus vous en voyez (faisceaux de comportements concomitants), plus vous pouvez vous fier à vos observations et plus vous avez de chances de percevoir que la personne est malhonnête.

Même si vous recherchez activement la duplicité au cours d'une discussion, votre rôle doit être aussi neutre que possible. Sachez qu'à partir du moment où vous devenez soupçonneux, vous influez sur la manière dont l'autre va réagir. Si vous dites : « Vous mentez ! » ou « Je pense que vous ne me dites pas la vérité. », ou si vous le regardez de manière inquisitrice, vous influencerez ses comportements (Vrij, 2003, 67). La meilleure méthode consiste à demander toujours plus de détails en posant des questions, comme « Je ne comprends pas » ou « Pouvez-vous m'expliquer à nouveau comment cela s'est passé ? ». Demander à un suspect de compléter sa déclaration suffit souvent à trier le vrai du faux. Lorsque vous essayez d'établir la validité des qualifications d'un candidat lors d'un entretien d'embauche, que vous recherchez la vérité sur un vol commis sur le lieu de travail, ou que vous discutez âprement de problèmes financiers ou de l'infidélité potentielle de votre épouse, il est essentiel de garder votre calme quand vous posez vos questions. Ne paraissez pas soupçonneux, soyez à l'aise et n'émettez pas de critiques. Ainsi, votre interlocuteur sera moins sur la défensive et davantage enclin à divulguer des informations.

CHERCHER LES SIGNES DE BIEN-ÊTRE

Le bien-être est parfaitement lisible dans les conversations avec la famille et les amis. On sait quand les gens passent un moment agréable et se sentent à l'aise en notre présence. Quand ils sont assis à table, les gens décontractés déplacent les objets qui les empêchent de vous voir. Ils se rapprochent progressivement pour ne pas avoir à parler trop fort. Les gens à l'aise exposent leur corps plus ouvertement, montrant davantage leur torse et la face intérieure des bras et des jambes. En présence d'étrangers, le bien-être est plus difficile à atteindre, surtout dans les situations stressantes, comme une discussion formelle. C'est pourquoi il est important de faire de son mieux pour créer un climat de confiance dès le début de ses relations avec autrui.

Lorsque nous sommes à l'aise, le langage non verbal doit être synchrone. Le rythme respiratoire de deux personnes à l'aise est en harmonie, comme le ton et le volume de leur voix et leur allure générale. Pensez à un couple, où l'homme et la femme sont penchés l'un vers l'autre, assis parfaitement à l'aise, à une table de café. Lorsque l'un se penche en avant, l'autre suit ; ce phénomène se dénomme l'isopraxie. Quand l'autre vous parle en se tenant debout, penché sur le côté, les mains dans les poches et les pieds croisés, il est probable que vous l'imitiez (voir la figure 87). En reflétant à la manière d'un miroir le comportement de votre interlocuteur, vous lui dites inconsciemment : « Je suis bien avec vous. »

Dans le cadre d'un interrogatoire ou de toute autre situation délicate, le ton de chaque interlocuteur doit progressivement arriver au même niveau, s'ils sont synchrones (Cialdini, 1993, 167-207). Si l'harmonie n'est pas établie, la synchronie ne sera pas perceptible. Les personnes se tiendront assises différemment, parleront sur un ton différent ou leurs expressions seront dissemblables, voire contradictoires. L'asynchronisme est un frein à la communication efficace et un gros obstacle à la réussite d'un entretien ou d'une discussion.



Fig. 87

Voici un exemple d'isopraxie : les deux interlocuteurs s'imitent et se penchent l'une vers l'autre, en montrant des signes de grande confiance.

Si vous êtes détendu et posé au cours d'une conversation ou d'un entretien, tandis que votre interlocuteur regarde constamment sa montre, qu'il est immobile (comme figé par l'éclair du flash) ou assis dans une position qui suggère qu'il est tendu, cela indique l'absence de bien-être, même si tout paraît normal pour un regard non averti (Knapp & Hall, 2002, 321 ; Schafer & Navarro, 2004, 66). Si votre interlocuteur vous interrompt sans cesse ou cherche à mettre fin à la conversation, ce sont aussi des signes d'inconfort.

Les manifestations de bien-être sont plus fréquentes chez ceux qui disent la vérité ; aucun stress ni connaissance coupable ne les met mal à l'aise (Ekman, 1991, 185). Vous devez donc examiner les signes d'inconfort (à quel moment ils surgissent et dans quel contexte) pour évaluer une possible duplicité.

SIGNES D'INCONFORT DANS UNE RELATION

Nous montrons de l'inconfort lorsque nous n'aimons pas ce qui nous arrive, lorsque nous désapprouvons ce que nous voyons ou entendons, ou lorsque nous sommes forcés de parler de choses que nous préféreriions taire. Nous manifestons d'abord de l'inconfort physiologique à cause de l'excitation du cerveau limbique. Le rythme cardiaque s'accélère, les poils se hérissent, la transpiration augmente et la respiration s'accélère. Au-delà de ces réactions physiologiques, qui sont autonomiques (automatiques) et ne nécessitent aucune réflexion de notre part, le corps manifeste de l'inconfort de manière non verbale. Nous le déplaçons dans une tentative de blocage ou d'éloignement, nous déplaçons les pieds, nous nous agitons, nous nous trémoussons ou tambourinons des doigts lorsque nous sommes effrayés, nerveux ou très mal à l'aise (de Becker, 1997, 133). Nous avons tous remarqué ces comportements d'inconfort chez autrui, que ce soit lors d'un entretien d'embauche, d'un rendez-vous galant ou lorsque nous sommes interrogés à propos d'un sujet grave au travail ou à la maison. Souvenez-vous que ces actions ne prouvent pas automatiquement la duplicité ; mais elles indiquent qu'une personne est mal à l'aise dans cette situation pour différentes raisons.

Pour observer l'inconfort comme indicateur potentiel de la duplicité, le meilleur cadre sera dépourvu de tout objet (meubles, tables, bureaux ou chaises) entre vous et la personne observée ou interrogée. Comme nous avons constaté que les membres inférieurs sont particulièrement honnêtes,

si la personne est assise derrière un bureau ou une table, essayez de déplacer le meuble ou contournez-le car ce type d'obstacle cache la majorité (près de 80 %) de la surface du corps qui devrait être observée. D'ailleurs, veillez à ce que l'autre ne se serve pas d'obstacles ou d'objets (un coussin, un verre ou une chaise) pour former un écran entre vous et lui (voir encadré 57). Le recours à des objets est le signe qu'une personne souhaite s'éloigner, créer une séparation et se cacher partiellement, car elle est moins ouverte, ce qui est indissociable de son manque de confiance voire de sa malhonnêteté.

D'ailleurs, dans le cadre d'un interrogatoire ou de toute conversation au cours de laquelle vous cherchez à établir la vérité ou l'authenticité des déclarations d'une personne, vous obtiendrez davantage d'informations non verbales en vous tenant debout ; vous intercepterez beaucoup plus de comportements que vous n'en remarquerez en restant assis. Même si une longue station debout peut se révéler peu pratique ou peu naturelle dans certaines situations (pendant un entretien d'embauche, par exemple), il y a d'autres occasions d'observer les comportements en se tenant debout (au moment des salutations ou en discutant en attendant qu'une table se libère).

Quand on n'est pas à l'aise avec son entourage, on a tendance à s'en éloigner. C'est d'autant plus vrai de ceux qui cherchent à tromper l'autre. Même assis, on se penche pour s'écarter de ceux avec lesquels on est mal à l'aise, en éloignant souvent le torse ou les pieds ou en les dirigeant vers la sortie. Ces comportements se produisent au cours de conversations, à cause des relations difficiles, dérangeantes ou aigres entre les parties impliquées ou en raison du sujet de la discussion.

ENCADRÉ 57 : **BÂTIR UN MUR**

Dans le cadre de mes fonctions au FBI, j'ai mené un interrogatoire conjoint d'un suspect avec un membre d'une autre agence. Au cours de cet interrogatoire, le suspect, très mal à l'aise et malhonnête, a progressivement érigé devant lui un mur de canettes, de pots à crayons et de divers documents qui se trouvaient sur le bureau de mon partenaire d'interrogatoire. Il a fini par poser un sac à dos sur la table entre ses interlocuteurs et lui. La construction de ce mur a été si progressive que nous ne nous en sommes pas rendu compte avant de visionner la vidéo. Ce langage non verbal révélait que le suspect essayait de se rassurer en se cachant derrière des fortifications pour s'éloigner de nous. Nous en avons évidemment tiré très peu d'informations, il n'a pas coopéré et a beaucoup menti.

D'autres signes évidents d'inconfort au cours d'une conversation difficile ou ennuyeuse incluent : se frotter la tête près des tempes, s'étreindre le visage, se frotter le cou ou se caresser la nuque. Les gens montrent leur mécontentement en levant les yeux au ciel (signe d'irrespect), en s'époussetant (toilette) ou en toisant celui qui pose les questions, en donnant des réponses courtes, en faisant preuve de résistance, d'hostilité, de sarcasme ou en ayant des gestes à connotations indécentes, comme le doigt d'honneur (Ekman, 1991, 101-103). Imaginez un jeune adolescent indigné que sa mère interroge à propos d'un nouveau pull très cher qu'elle le soupçonne d'avoir volé. Vous aurez ainsi un bon aperçu des manœuvres de défense que peut manifester un individu mal à l'aise.

Lorsqu'ils font de fausses déclarations, les menteurs vous touchent rarement. Je l'ai plus particulièrement constaté à propos d'informateurs qui ont mal tourné et donnaient de fausses informations moyennant rémunération. Contrairement à la personne honnête, qui donne plus de poids à ses paroles en touchant son interlocuteur, la distance aide à soulager l'anxiété que ressent une personne malhonnête. Toute diminution du toucher observée chez une personne au cours d'une conversation, surtout lorsqu'elle écoute ou répond à des questions critiques, est fort probablement

un signe de duplicité (Lieberman, 1998, 24). Quand vous interrogez une personne que vous aimez sur un sujet grave, tâchez de vous asseoir près d'elle et tenez même la main de votre enfant quand vous abordez un sujet difficile. Ainsi, vous pourrez plus facilement noter des changements dans le comportement de toucher au cours de la conversation.

L'absence de toucher n'indique pas automatiquement qu'une personne mente, et le contact physique est plus probable dans certaines relations que dans d'autres. Il est vrai qu'une absence de toucher peut signifier qu'une personne ne vous aime pas, car nous ne touchons pas ceux que nous ne respectons pas ou que nous méprisons. Sachez aussi que la nature et la durée de la relation jouent également un rôle important dans le sens donné au comportement de distanciation.

Quand vous étudiez un visage pour y découvrir des signes de bien-être ou de malaise, recherchez des comportements subtils, comme une grimace ou un regard de mépris (Ekman, 1991, 158-169). Observez aussi la bouche, qui risque de trembler ou de se tordre en signe d'inconfort au cours d'une discussion sérieuse. Toute expression faciale qui reste visible de manière prolongée n'est pas normale, que ce soit un sourire, un froncement de sourcils ou un air surpris. Ce comportement artificiel au cours d'une conversation ou d'un interrogatoire est destiné à influencer l'opinion et manque d'authenticité. Lorsque des gens sont pris en flagrant délit de bêtise ou de mensonge, leur sourire paraît figé pendant une éternité. Au lieu d'indiquer le bien-être, ce rictus est une manifestation d'embarras.

Lorsque nous n'aimons pas ce que nous entendons, que ce soit une question ou une réponse, nous fermons les yeux comme pour bloquer ce que nous venons d'entendre. Les différentes formes de mécanismes de blocage des yeux sont analogues à l'attitude qui consiste, en cas de désaccord, à croiser fermement les mains sur la poitrine ou à se détourner. Ces manifestations de blocage sont inconscientes et fréquentes, surtout au cours d'un interrogatoire formel, et se manifestent généralement en relation

avec un sujet particulier. On remarque aussi une augmentation des battements de paupières quand un sujet particulier perturbe (Navarro & Schafer, 2001, 10).

Toutes ces manifestations oculaires sont des indices révélateurs de la manière dont les informations sont perçues ou sur les questions problématiques pour le destinataire. Mais ce ne sont pas forcément des indicateurs directs de malhonnêteté. La rareté voire l'absence de contact visuel ne constituent pas un signe de duplicité (Vrij, 2003, 38-39). Nous avons vu au précédent chapitre que cette supposition était sans fondement.

Souvenez-vous que les prédateurs et les menteurs pathologiques cherchent davantage le contact visuel que la moyenne des gens et qu'ils vous fixent dans les yeux. Des recherches ont démontré que les êtres machiavéliques (comme les psychopathes, les escrocs et les menteurs) augmentent les contacts visuels en cas de duplicité (Ekman, 1991, 141-142). Ces individus augmentent consciemment les contacts visuels car on pense communément (mais à tort) que regarder quelqu'un dans les yeux est un signe d'honnêteté.

Sachez que, lorsque l'on tente de détecter les mensonges, il faut tenir compte de différences culturelles concernant le contact visuel et le comportement du regard. Par exemple, on apprend parfois aux personnes appartenant à certains groupes ethniques (Américains d'origine africaine ou latino-américaine, par exemple) de baisser les yeux ou détourner le regard face à l'autorité parentale, par signe de respect, lorsque l'on est interrogé ou réprimandé (Johnson, 2007, 280-281).

Prenez note des mouvements de tête de votre interlocuteur. Lorsqu'une personne agite la tête en signe d'affirmation ou de négation et que ce mouvement se produit en même temps qu'elle parle, alors on peut se fier à sa déclaration qui sera considérée comme honnête. Si, au contraire, le mouvement de la tête est décalé par rapport aux paroles, il est probable que la déclaration est fausse. Même si cela peut être très subtil, le retard du

mouvement de la tête vise à valider les déclarations et ne fait pas partie du flux naturel de la communication. De plus, les mouvements de la tête doivent être cohérents avec les négations ou les affirmations verbales. Si un mouvement de la tête est incohérent ou en contradiction avec la déclaration, il peut indiquer la duplicité. Bien qu'impliquant généralement des mouvements de tête plutôt subtils qu'exagérés, l'incongruité des signaux verbaux et non verbaux est plus fréquente qu'on ne le croit. Ainsi, quelqu'un peut affirmer : « Je ne l'ai pas fait », tout en hochant la tête en signe d'affirmation.

En cas d'embarras, le cerveau limbique prend le contrôle et le visage peut rougir ou, au contraire, pâlir. Au cours de conversations difficiles, on constate aussi une augmentation de la transpiration ou de la respiration ; voyez si la personne essuie sa transpiration ou s'efforce de contrôler sa respiration pour garder son calme. Tout tremblement du corps, que ce soit des mains, des doigts ou des lèvres, ou toute tentative de cacher ou de limiter les mouvements des mains ou des lèvres (en les aspirant ou en serrant les lèvres), peut indiquer la gêne et/ou la duplicité, surtout si cela se produit quand toute nervosité normale aurait dû disparaître.

La voix peut se briser ou sembler incohérente au cours d'un discours mensonger ; la salive devient difficile à avaler et la gorge s'assèche à cause du stress. Vous en trouverez des signes dans des bonds soudains de la pomme d'Adam et des raclements répétés de la gorge, qui sont autant de signes de malaise. Souvenez-vous que ces comportements indiquent le désarroi mais ne garantissent nullement la duplicité. J'ai vu des gens très honnêtes témoigner au tribunal en manifestant tous ces comportements, simplement parce qu'ils étaient nerveux, et non parce qu'ils mentaient. Même après des années de témoignages devant des tribunaux, je suis toujours nerveux quand je suis appelé à la barre. Les signes de tension et de stress doivent toujours être interprétés en contexte.

GÊNE ET GESTES D'APAISEMENT

Lorsque j'interrogeais des suspects, au FBI, je cherchais des comportements d'apaisement pour guider l'interrogatoire et pour évaluer ce qui stressait plus particulièrement la personne interrogée. Même si les comportements d'apaisement en tant que tels ne constituent pas des preuves irréfutables de duplicité (car ils peuvent se manifester chez des gens innocents mais nerveux), ils doivent être considérés comme une pièce du puzzle permettant de déterminer ce que la personne pense et ressent vraiment.

Vous trouverez ci-dessous la liste des douze attitudes que j'adopte (et que je garde en tête) quand je veux interpréter le langage non verbal d'apaisement dans les interactions entre les personnes. Vous pouvez envisager une stratégie similaire lors de vos entretiens ou discussions, que ce soit dans le cadre d'une enquête officielle, d'une conversation sérieuse avec un membre de la famille ou d'un échange avec un associé.

(1) Ayez une bonne vision d'ensemble. Quand je mène des entretiens ou dans mes relations avec autrui, je veux que rien n'entrave ma vue d'ensemble de mon interlocuteur car je ne veux manquer aucun comportement d'apaisement. Si, par exemple, l'autre se calme en s'essuyant les mains sur les genoux, je veux le voir, ce qui est difficile si un bureau lui cache les jambes. Toute personne travaillant dans un service des ressources humaines doit savoir que le meilleur endroit où faire passer des entretiens d'embauche est un « open space » au sens propre, où rien ne vient gêner la vue du candidat et où il est possible de l'observer de la tête aux pieds.

(2) Attendez-vous à des comportements d'apaisement. Un certain niveau de comportements d'apaisement est normal dans les manifestations non verbales quotidiennes ; les gens adoptent ces

attitudes pour se calmer. Quand ma fille était petite, elle s'endormait en tortillant des boucles de cheveux autour de ses doigts, oubliant le monde qui l'entourait. Je m'attends à ce que les gens cherchent à s'apaiser, à toute heure de la journée, tout comme je m'attends à ce qu'ils respirent, car ils s'adaptent à leur environnement en perpétuelle évolution.

(3) Attendez-vous à de la nervosité en début d'entretien. La nervosité initiale dans un interrogatoire ou une conversation sérieuse est normale, surtout lorsque les circonstances entourant la réunion sont stressantes. Par exemple, un père posant des questions à son fils à propos de ses devoirs ne sera pas aussi stressant que lorsqu'il lui demande pourquoi il s'est fait renvoyer de l'école pour mauvais comportement.

(4) Commencez par aider votre interlocuteur à se détendre. Au fil d'un interrogatoire, d'une réunion importante ou d'une discussion grave, les gens impliqués doivent se calmer et être plus à l'aise. D'ailleurs, un bon intervieweur y veille en prenant le temps d'aider l'autre à se détendre avant de lui poser des questions ou d'explorer des sujets embarrassants.

(5) Établissez un niveau de référence. Lorsque les comportements d'apaisement d'une personne ont diminué et se sont stabilisés à un niveau normal (pour elle), l'intervieweur peut se servir de ce niveau d'apaisement comme d'un niveau de référence pour analyser le comportement futur.

(6) Observez une augmentation des gestes d'apaisement. À mesure que l'interrogatoire ou la conversation continue, observez l'évolution des comportements d'apaisement et/ou une hausse (soudaine) de leur fréquence, surtout en réaction à une question ou à une information précise. Une telle hausse est le signe que la question ou l'information a perturbé celui qui cherche à s'apaiser, et

ce sujet mérite probablement toute votre attention. Il est important d'identifier correctement le stimulus spécifique (question, information ou événement) qui a provoqué la réaction d'apaisement ; sinon, vous risqueriez de tirer de mauvaises conclusions ou d'orienter la discussion dans la mauvaise direction. Si par exemple, au cours d'un entretien d'embauche, le candidat commence à tirer sur son col de chemise (ce qui est un geste apaisant) lorsqu'on lui pose une question sur son poste précédent, c'est que cette demande particulière provoque un stress suffisant pour que le cerveau réclame un geste d'apaisement. Cela indique que le sujet doit être exploré davantage. Ce comportement ne signifie pas nécessairement qu'il s'agit de duplicité, mais simplement que le sujet stresse le candidat.

(7) Posez votre question, faites une pause et observez. Les bons intervieweurs, comme les maîtres dans l'art de la conversation, n'enchaînent pas les questions à un rythme effréné. Vous aurez du mal à détecter des mensonges si vous vous mettez votre interlocuteur à dos par votre impatience ou votre impertinence. Posez une question, puis attendez d'observer toutes les réactions. Laissez à l'interviewé le temps de réfléchir et de répondre en ménageant des pauses. De plus, les questions doivent être formulées de façon à produire des réponses permettant de trier le vrai du faux. Plus la question est précise, plus vous risquez de susciter des réactions non verbales précises. Ensuite, mieux vous comprendrez la signification des actions inconscientes, plus votre jugement sera précis. Dans les interrogatoires de police, nombre de faux aveux ont été obtenus par un flot de questions qui sont une cause de stress important qui dissimule les signes non verbaux. On sait aujourd'hui que des innocents avouent des crimes et signent même des aveux écrits dans le seul but de mettre fin à un interrogatoire stressant qui

les met sous pression (Kassin, 2006, 207-228). Il en va de même pour les fils, filles, conjoints, amis et employés passés au grill par une personne trop zélée, qu'il s'agisse d'un parent, d'un mari, d'une épouse, d'un compagnon ou d'un chef.

(8) Conservez l'attention de la personne interrogée. Les intervieweurs doivent se souvenir que souvent, lorsque des personnes parlent (qu'elles racontent leur version des faits), il y aura moins de signes non verbaux utiles que lorsque l'intervieweur dirige la discussion. Des questions ciblées déclenchent des manifestations comportementales utiles pour évaluer la franchise.

(9) Le bavard ne dit pas toujours la vérité. Les intervieweurs débutants, comme les plus expérimentés, confondent souvent bavardage et vérité. Quand les personnes interrogées parlent, on a tendance à les croire ; quand elles sont réservées, on suppose qu'elles mentent. Pendant une conversation, ceux qui fournissent beaucoup d'informations et de détails sur un événement ou une situation peuvent donner l'impression de dire la vérité ; mais ils peuvent aussi fabriquer un écran de fumée dans le but d'obscurcir les faits ou de mener la conversation dans une autre direction. La vérité n'est pas révélée par le volume de paroles énoncées, mais par la vérification des faits. Tant que les informations ne sont pas vérifiées, il ne s'agit que d'ouï-dire et de déclarations sans fondements (voir encadré 58).

ENCADRÉ 58 : UN TISSU DE MENSONGES

Je me souviens d'une affaire au cours de laquelle j'ai interrogé une femme pendant trois jours. Elle nous a fourni des pages et des pages d'informations. Quand l'interrogatoire a été terminé, je pensais que nous étions sur un gros coup, jusqu'au moment où il a fallu corroborer ses propos. Pendant plusieurs mois, nous avons enquêté sur ses allégations (tant aux États-Unis qu'en Europe) mais finalement, après avoir déployé des efforts et des ressources considérables, nous avons constaté que tout ce qu'elle nous avait dit n'était qu'un tissu de mensonges. Elle nous avait fourni des pages de mensonges plausibles, en impliquant même son mari innocent. Si je m'étais souvenu que la coopération n'est pas toujours synonyme de vérité et si je l'avais examinée plus attentivement, nous n'aurions pas gaspillé tant de temps ni d'argent. Les informations que cette femme nous avait fournies paraissaient plausibles, mais c'était pure invention.

J'aimerais pouvoir dire que cet incident s'est produit au début de ma carrière, mais ce n'est pas le cas. Je ne suis ni le premier ni le dernier intervieweur à s'être fait embobiner de la sorte. Même si certaines personnes parlent naturellement plus que d'autres, soyez toujours méfiant en présence de ce type de stratagème verbeux.

(10) Flux et reflux du stress. Des années d'étude du comportement des interviewés m'ont amené à conclure qu'une personne qui dispose d'informations embarrassantes présente successivement deux comportements distincts quand on lui pose une question difficile du type : « Êtes-vous déjà entré chez M. Dupont ? » Le premier reflète le stress ressenti à l'énoncé de la question. La personne interrogée réagit inconsciemment par divers comportements de distanciation dont le retrait des pieds (en les éloignant de l'enquêteur) ; elle peut se pencher en arrière ou serrer la mâchoire et les lèvres. Ces mouvements sont suivis par le second groupe de comportements liés, qui sont des réactions d'apaisement face au stress pouvant inclure des signaux comme se toucher le cou,

se frotter le nez ou se masser la nuque tout en réfléchissant à la réponse à formuler.

(11) Isolez la cause du stress. Deux schémas comportementaux successifs (les indicateurs de stress suivis de comportements d'apaisement) ont traditionnellement été associés de manière erronée à la duplicité. C'est malheureux car ces manifestations doivent être prises tout simplement pour ce qu'elles sont, à savoir des indicateurs de stress et de soulagement du stress, et pas nécessairement de la malhonnêteté. Il ne fait aucun doute qu'une personne qui ment peut manifester ces mêmes comportements, mais une personne nerveuse peut aussi les présenter. Il m'arrive d'entendre : « Si une personne parle en se touchant le nez, elle ment. » Une personne qui se touche le nez en parlant peut mentir, de même qu'une personne honnête soumise à un stress. Se toucher le nez est un comportement d'apaisement visant à soulager une tension interne, quelle qu'en soit la cause. Même un ex-agent du FBI qui se fait arrêter pour excès de vitesse sans motif légitime se touche le nez à cette occasion (et oui, j'ai payé l'amende). L'objectif de ma démonstration est le suivant : ne concluez pas trop vite à de la duplicité lorsque vous voyez quelqu'un se toucher le nez. Pour une personne qui fait ce geste quand elle ment, vous en trouverez une centaine qui le font par habitude pour apaiser le stress.

(12) Les gestes d'apaisement en disent long. En nous aidant à déterminer qu'une personne est stressée, les comportements d'apaisement nous aident à identifier les aspects à creuser. Par le biais d'un questionnement ciblé, il est à la fois possible de provoquer et d'identifier ces gestes d'apaisement dans toutes les formes de relations afin de mieux comprendre les pensées et les intentions d'autrui.

DEUX GRANDS SCHÉMAS DE LANGAGE NON VERBAL UTILES POUR DÉTECTER LA DUPLICITÉ

Parmi les signaux corporels qui nous avertissent d'une possible duplicité, il faut être plus particulièrement vigilant en cas d'apparition de manifestations non verbales impliquant la synchronie et l'emphase.

SYNCHRONIE

Dans ce chapitre, nous avons vu l'importance de la synchronie dans l'évaluation du bien-être dans une relation. Mais elle est tout aussi importante dans l'évaluation de la duplicité. Soyez à l'affût de la synchronie entre ce qui est dit verbalement et non verbalement, entre les circonstances et les paroles du suspect, entre les événements et les émotions et observez même la synchronie du temps et de l'espace.

Lorsqu'une personne interrogée répond de manière affirmative, son mouvement de tête doit corroborer immédiatement ses propos ; il ne doit pas y avoir de décalage. L'absence de synchronie (diachronie) est démontrée quand une personne déclare : « Ce n'est pas moi » tandis qu'elle hoche la tête dans un mouvement d'affirmation. De même, il y a diachronie

quand, à la question : « Est-ce que vous mentez ? », le suspect hoche la tête tout en disant : « Non. » Se rendant compte de la contradiction, les gens inversent leurs mouvements de tête dans une tentative désespérée de réparer les dégâts. Un comportement asynchrone manque toujours de naturel. Il n'est pas rare qu'une déclaration mensongère, du type « Je suis innocent », soit immédiatement suivie d'un mouvement de tête négatif avec un léger décalage et moins d'emphase. Ces comportements ne sont pas synchrones et sont donc souvent assimilés à de la duplicité car leur apparition démontre un certain malaise.

Il doit aussi y avoir synchronie entre ce qui est dit et les événements habituels. Par exemple, quand des parents signalent l'enlèvement présumé de leur enfant, on doit pouvoir constater de la synchronie entre l'événement (le kidnapping) et leurs émotions. Des parents affolés réclament l'aide de la police en soulignant les moindres détails, ils sombrent dans le désespoir, insistent sur l'urgence de la situation et sont prêts à répéter l'histoire inlassablement, quitte à se mettre personnellement en cause. Quand ces signalements sont faits par des individus placides, davantage concernés par la vraisemblance de leur version des événements, présentant peu de manifestations émotionnelles cohérentes, ou soucieux de leur propre bien-être et de la manière dont ils sont perçus, de tels comportements ne sont absolument pas synchrones avec les circonstances et ne corroborent pas l'honnêteté des propos.

Enfin, il doit y avoir synchronie entre les événements, le temps et le lieu. Une personne qui tarde à signaler un événement important, comme la noyade d'un ami, d'un conjoint ou d'un enfant, ou qui se rend dans un autre quartier pour signaler les faits, mérite d'être soupçonnée. De plus, le signalement d'événements par une personne qui ne peut pas en avoir été témoin est signe de diachronie et donc suspect. Comme les menteurs ne tiennent pas compte de la place occupée par la synchronie dans l'équation, ils finissent par se trahir par les signes non verbaux. Parvenir à la

synchronie est une forme de bien-être et, nous l'avons vu, cela joue un rôle crucial au cours des interrogatoires de police et du signalement des crimes ; mais cela plante aussi le décor pour des conversations réussies à propos de toutes sortes de sujets sérieux où il importe de détecter la malhonnêteté.

EMPHASE

Quand nous parlons, nous nous servons naturellement de différentes parties du corps – les sourcils, la tête, les mains, les bras, le buste, les jambes et les pieds – pour souligner un aspect du récit qui nous tient plus particulièrement à cœur. Il est important d'observer l'emphase car c'est une manifestation universelle de l'honnêteté. L'emphase est la contribution du cerveau limbique à la communication, une manière de faire connaître aux autres la force de nos sentiments. Inversement, quand le cerveau limbique ne soutient pas nos propos, nous montrons moins d'emphase voire pas du tout. En général, comme l'ont montré mon expérience et celle d'autres spécialistes, les menteurs ne montrent pas d'emphase (Lieberman, 1998, 37). Ils mobilisent leur cerveau cognitif pour choisir leurs mots et échafauder leur mensonge, mais ils pensent rarement à sa présentation. Lorsqu'ils sont forcés de mentir, la plupart des gens ne se rendent pas compte de la quantité d'emphase ou d'accentuation d'une conversation courante. Quand les menteurs tentent de fabriquer une réponse, l'emphase manque de naturel ou paraît décalée ; ils la placent rarement au moment opportun ou n'insistent que sur des sujets sans importance.

L'emphase est à la fois verbale et non verbale. Du point de vue verbal, nous insistons avec le ton et la hauteur de la voix ou par la répétition. Du point de vue non verbal, les comportements d'emphase sont souvent encore plus précis et utiles que les mots lorsque l'on tente de détecter la vérité ou la malhonnêteté dans une conversation ou un interrogatoire. Ceux qui parlent avec les mains ponctuent leurs remarques par des gestes, en allant parfois

jusqu'à frapper du poing sur la table, pour souligner la force de leur propos. D'autres le ponctuent du bout des doigts, soit par des gestes, soit en touchant des objets. Les comportements des mains étayent l'honnêteté du discours, de la pensée et des sentiments (Knapp & Hall, 2002, 277-284). Hausser les sourcils et écarquiller les yeux sont aussi des moyens de souligner un point (Morris, 1985, 61 ; Knapp & Hall, 2002, 68).

Une autre manifestation d'emphase consiste à pencher le buste en avant, en montrant son intérêt. On emploie des gestes défiant les lois de la pesanteur, comme se mettre sur la pointe des pieds, quand on fait une remarque significative ou chargée émotionnellement. Quand on est assis, on souligne des points en montant les genoux (en rythme) et, pour renforcer encore ses propos, on se tape sur les genoux au moment où ils sont remontés, en signe d'exubérance émotionnelle. Les gestes défiant les lois de la pesanteur sont emblématiques de l'emphase et des sentiments authentiques, ce que les menteurs manifestent rarement.

À l'inverse, les gens atténuent leur propos ou montrent leur manque d'implication dans ce qu'ils disent en mettant les mains devant la bouche quand ils parlent (ils se cachent la bouche en parlant) ou en montrant peu d'expressions faciales. Les gens se contiennent, limitent leurs mouvements et présentent des comportements de retrait, lorsqu'ils ne s'impliquent pas dans ce qu'ils disent (Knapp & Hall, 2002, 320 ; Lieberman, 1998, 37). Les menteurs montrent souvent des gestes pensifs délibérés, en posant le doigt sous le menton, par exemple, ou en se frottant la joue, comme s'ils réfléchissaient à leur réponse ; c'est totalement différent de ce que font les gens honnêtes qui soulignent la remarque qu'ils émettent. Les menteurs prennent le temps d'analyser ce qu'ils disent et la manière dont leurs paroles sont perçues, ce qui ne correspond pas à un comportement honnête.

SIGNES NON VERBAUX SPÉCIFIQUES À OBSERVER POUR DÉTECTER LA DUPLICITÉ

Vous trouverez ci-dessous quelques manifestations spécifiques que vous devez observer lorsque vous examinez l'emphase.

MANQUE D'EMPHASE DANS LE COMPORTEMENT DES MAINS

Comme l'ont signalé Aldert Vrij et d'autres, l'absence de mouvement des bras et le manque d'emphase suggèrent la duplicité, le problème étant qu'il n'y a pas de moyen de mesurer ce manque, surtout en public ou en société. Efforcez-vous néanmoins de noter à quel moment cela se produit et dans quel contexte, surtout si cela intervient lorsqu'un sujet particulier est abordé (Vrij, 2003, 25-27). Tout changement brusque dans les mouvements reflète l'activité cérébrale. Quand les bras cessent de bouger après avoir été animés, ce n'est pas sans raison, qu'il s'agisse d'abattement ou (éventuellement) de duplicité.

Pendant les interrogatoires que j'ai menés, j'ai pu remarquer que les menteurs joignent rarement les mains en signe de prière. Je surveille aussi

le blanchiment des articulations de ceux qui serrent fort et longuement leurs accoudoirs, comme s'ils étaient assis sur un siège éjectable. Malheureusement, il est peu probable que ces personnes mal à l'aise soient éjectées de la discussion. Les enquêteurs constatent souvent que lorsque la tête, la nuque, les bras et les jambes sont raides et présentent peu de mouvements, que les mains et les bras sont cramponnés aux accoudoirs, ce comportement est typique des menteurs, mais ce n'est pas une certitude (Schafer & Navarro, 2003, 66) (voir la figure 88).

Il est intéressant de constater que ceux qui font de fausses déclarations évitent non seulement de toucher autrui, mais aussi des objets comme un pupitre ou une table. Je n'ai jamais vu ni entendu une personne mentir en affirmant avec force : « Ce n'est pas moi » tout en tapant du poing sur la table. J'ai plutôt vu des déclarations assez faibles, sans emphase, avec des gestes assez discrets. Les menteurs ne s'impliquent pas et n'ont pas confiance en ce qu'ils disent. Même si leur cerveau pensant (néocortex) choisit les mots à prononcer pour tromper le public, le cerveau émotif (le système limbique, qui est la partie honnête du cerveau) n'est pas impliqué dans la ruse et ne met donc pas en valeur la déclaration par le biais du langage non verbal (par des gestes, notamment). Les sentiments du cerveau limbique sont difficiles à neutraliser. Essayez de sourire sincèrement à une personne que vous n'aimez pas. C'est extrêmement difficile. Comme un sourire forcé, une fausse déclaration s'accompagne de signes non verbaux faibles ou passifs



Rester longtemps cramponné à son siège, comme si c'était un siège éjectable, est une preuve de stress et de malaise important.

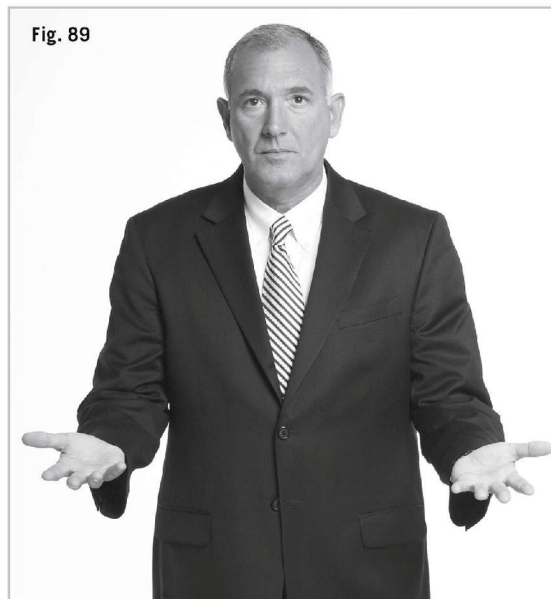
ATTITUDE DE SUPPLICATION

Quand on a les bras tendus devant soi, paumes tournées vers le ciel, c'est une manifestation de supplication (voir la figure 89).

Les croyants tournent la paume des mains vers Dieu pour demander grâce. De même, les soldats capturés tournent les paumes vers le ciel en se rendant à l'ennemi.

Ce comportement apparaît aussi chez ceux qui émettent une affirmation et qui veulent que vous les croyiez. Pendant une discussion, observez votre interlocuteur. Quand il fait une déclaration, vérifiez s'il a les paumes tournées vers le haut ou vers le bas. Pendant une conversation ordinaire, au

cours de laquelle des idées sont échangées et qu'aucune partie ne défend avec véhémence un point de vue particulier, il faut s'attendre à voir à la fois des gestes avec les paumes tournées vers le haut et vers le bas.

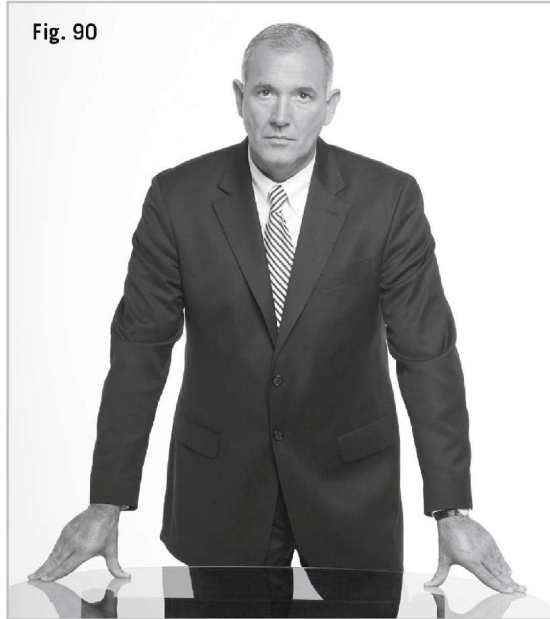


Tourner les paumes vers le haut dans un geste de supplication indique généralement que l'on souhaite être cru ou accepté. Ce n'est pas une manifestation de domination ou de confiance.

Toutefois, quand une personne fait une déclaration passionnée avec assurance, du type : « Vous devez me croire, je ne l'ai pas tué », ses paumes doivent être tournées vers le sol (voir la figure 90).

Si la déclaration se fait paumes tournées vers le ciel, la personne supplie d'être crue et je trouve cette déclaration très suspecte. Même si ce jugement n'est pas définitif, je m'interroge sur toutes les déclarations faites les paumes tournées vers le haut. Cette position n'est guère affirmative et suggère que la personne demande à être crue. Les gens honnêtes n'ont pas à implorer d'être crus ; leur déclaration est plausible en tant que telle.

Fig. 90



Les déclarations faites les paumes tournées vers le bas sont plus emphatiques et confiantes que celles faites avec les paumes vers le haut dans un geste de supplication.

MANIFESTATIONS TERRITORIALES ET DUPLICITÉ

Quand nous sommes confiants et détendus, nous nous étalons. Quand nous sommes mal à l'aise, nous occupons moins d'espace. Dans les cas extrêmes, les gens perturbés se recroquevillent, en serrant les bras et les jambes contre leur corps, presque en position fœtale. Les conversations pénibles et les interrogatoires peuvent susciter diverses postures de retrait : bras croisés et entremêlés et/ou chevilles verrouillées au corps, parfois au point de paraître douloureux pour l'observateur. Soyez plus particulièrement attentif aux changements importants de la position du corps qui pourraient indiquer la duplicité, surtout lorsqu'ils se produisent en même temps qu'un changement de sujet.

Quand nous faisons confiance à nos convictions ou à notre discours, nous avons tendance à nous redresser, en élargissant les épaules et le dos, dans une posture dressée indiquant la sécurité. Lorsqu'une personne est malhonnête ou qu'elle ment effrontément, elle a inconsciemment tendance à se voûter et à s'enfoncer dans son siège, comme si elle essayait d'échapper aux paroles prononcées, même si ce sont les siennes. Les gens mal à l'aise ou qui manquent de confiance en eux, dans leurs pensées ou leurs convictions, reflètent ce malaise dans leur posture, généralement en se voûtant légèrement, mais parfois de manière plus prononcée en baissant la tête et en remontant les épaules jusqu'aux oreilles. Vous observerez cet « effet de tortue » quand quelqu'un est mal à l'aise et essaye de se faire tout petit. C'est indubitablement une manifestation d'insécurité et de malaise.

HAUSSEMENT D'ÉPAULES

Même s'il nous arrive de hausser les épaules en cas de doute, les menteurs ne le font pas de la même façon ni dans les mêmes circonstances. Le haussement d'épaules du menteur est plus rapide car celui qui manifeste ce comportement ne s'implique pas réellement dans ce qui est dit. Hausser une seule épaule ou monter les épaules presque jusqu'aux oreilles – la tête semble alors disparaître –, est signe de grand malaise, parfois visible chez qui se prépare à répondre à une question par un mensonge.

REMARQUES DE CONCLUSION

Comme je l'ai annoncé au début de ce chapitre, les recherches menées ces vingt dernières années sont unanimes : aucun langage non verbal n'indique clairement la duplicité (Ekman, 1991, 98 ; Ford, 1996, 217). Mon ami le chercheur Dr Mark G. Frank n'a de cesse de répéter : « Joe, malheureusement, il n'y a pas d'effet Pinocchio concernant la duplicité » (Frank, 2006). Je ne peux être que d'accord avec lui. Par conséquent, pour faire la part de la vérité et du mensonge, nous n'avons d'autre recours que de nous fier aux comportements indiquant le confort ou l'inconfort, la synchronie et l'emphase.

Une personne mal à l'aise, qui ne manifeste pas d'emphase et dont les paroles sont asynchrones a, au mieux, des problèmes de communication, au pire, elle ment. Le malaise peut avoir différentes origines, y compris l'antipathie entre les participants à la discussion, le cadre où a lieu la conversation ou la nervosité suscitée par l'entretien. Il peut être le résultat de la culpabilité, d'un savoir coupable, de la dissimulation d'informations ou du mensonge. Les possibilités sont multiples mais maintenant que vous savez poser les bonnes questions, que vous savez reconnaître les signes de malaise et que vous connaissez l'importance de l'observation des comportements dans leur contexte, vous disposez d'un bon point de départ. Seuls un complément d'enquête, l'observation et la corroboration peuvent

vous assurer de la véracité des propos. Il est impossible d'empêcher les gens de mentir, mais nous pouvons au moins nous tenir sur nos gardes lorsqu'on cherche à nous tromper.

Enfin, faites attention à ne pas classer quelqu'un dans la catégorie des menteurs en vous basant sur des informations limitées ou sur une seule observation. D'excellentes relations ont été ruinées ainsi. Pour ce qui est de détecter la duplicité, même les meilleurs experts, y compris moi-même, nous ne faisons guère mieux que le hasard car nous avons une chance sur deux d'avoir raison. Ce n'est pas beaucoup !

Dernières considérations

Une amie m'a récemment raconté une histoire qui illustre bien le propos de ce livre. Elle conduisait sa fille à une séance de photo qui se tenait à plusieurs heures de route de chez elle. Comme elle ne connaissait pas la ville, elle étudia la carte avant de partir pour mémoriser son itinéraire. Tout se passa bien jusqu'à ce qu'elle arrive en ville et cherche les plaques signalétiques portant le nom des rues. Il n'y en avait aucune. Elle roula pendant vingt minutes en traversant des carrefours sans indications particulières, ne voyant aucun panneau. En désespoir de cause, elle s'arrêta à une station-service et demanda au gérant où était indiqué le nom des rues. Il ne fut pas surpris de sa question. « Vous n'êtes pas la première à me le demander », répondit-il en hochant la tête, sympathique. « Au prochain carrefour, regardez en bas, pas en haut. Les plaques des noms de rue sont des blocs de pierre usés de 20 cm de large sur lesquels les noms sont peints ; ils sont fixés juste au bord du trottoir. » Mon amie prit bonne note de ce conseil et quelques minutes lui suffirent pour retrouver son chemin. « Je recherchais évidemment les plaques signalétiques à deux mètres du sol et non par terre, » me dit-elle. « Le plus incroyable, » ajouta-t-elle, « c'est

que quand j'ai su où regarder, les panneaux étaient inratables. J'ai retrouvé mon chemin très facilement. »

Ce livre traite ainsi de signes. En ce qui concerne les comportements humains, il existe fondamentalement deux types de signes, les signes verbaux et non verbaux. Nous avons tous appris à chercher et à identifier les signes verbaux. On peut les comparer aux panneaux fixés sur des poteaux, clairement visibles lorsque l'on roule dans une ville inconnue. Ensuite, il y a les signes non verbaux, ceux qui ont toujours été là mais que la plupart d'entre nous ne savent pas repérer car ils n'ont pas appris à chercher et à identifier les signes situés au niveau du sol. Mais lorsque nous savons observer et interpréter les signes non verbaux, nos réactions sont comparables à celles de mon amie. Quand on sait où regarder, les signes sautent aux yeux.

J'espère que maintenant que vous comprenez les comportements non verbaux, vous porterez un regard plus attentif sur le monde qui vous entoure car vous serez capable d'entendre et de voir les deux langages, le langage parlé et le langage silencieux, qui se combinent pour tisser la toile de l'expérience humaine dans toute sa merveilleuse complexité. C'est un objectif qui vaut la peine d'être poursuivi et que vous parviendrez à atteindre, j'en suis sûr. Vous possédez désormais les connaissances qui contribueront à enrichir vos relations jusqu'à la fin de vos jours. Vous connaissez enfin la signification des gestes qui parlent à votre place et auxquels j'ai consacré ce livre et toute ma vie.

RÉPERTOIRE
DES INDICES
DE LA DUPLICITÉ

POURQUOI CE RÉPERTOIRE ?

Lorsque j'ai commencé à travailler dans les forces de l'ordre en 1973, je me suis mis en quête d'un petit guide sur les comportements associés à la duplicité et je n'en ai pas trouvé. Au fil des ans, alors que j'étais agent spécial au FBI, je me suis mis à recenser tous les comportements qui attiraient mon attention au cours d'interrogatoires. J'en ai découvert quelques-uns lorsque j'enquêtais sur des crimes dans le Colorado et j'en ai identifié d'autres en interrogeant des espions sur tout le continent américain et à l'étranger. Cette liste est progressivement devenue mon propre guide personnel au fur et à mesure que je testais et validais mes observations. C'est devenu le répertoire de référence que j'aurais aimé avoir au début de ma carrière.

À l'époque, j'ai aussi constaté, comme la plupart de mes instructeurs, que les livres traitant du langage corporel colportaient des informations qui étaient fausses. Elles n'étaient pas simplement fausses, mais dangereusement fausses. Par exemple, ces dix dernières années, nous avons appris grâce aux analyses ADN (pratiquées à partir de salive, de sang ou de sperme) que de nombreux innocents (261 à l'heure où j'écris ces lignes) ont été emprisonnés à tort parce que des agents de police avaient interprété chez ces individus des signes de stress comme étant des signes de malhonnêteté. Aujourd'hui, nous savons que de nombreux comportements associés au

mensonge, à la tromperie et à la malhonnêteté sont manifestés autant par les innocents que par les coupables, en fonction du niveau de stress auquel ils sont soumis, de leur âge, à cause de l'interrogatoire (nombre d'agents présents dans la pièce, intensité des questions), et en raison d'autres facteurs.

J'ai également constaté que la littérature consacrée à la communication non verbale s'intéressait beaucoup trop au seul visage. Je pense que c'est un travers des chercheurs travaillant en laboratoire. Les enquêteurs sur le terrain voient des signes inimitables en laboratoire. D'ailleurs, j'ai constaté que dans le monde réel, il fallait observer le corps dans sa totalité, et ne pas se focaliser sur le visage, car le moindre centimètre carré du corps humain vous parle de ce qu'il se passe dans le cerveau. La peau, les muscles, les mains, les pieds, le cou, les yeux, le torse, les pouces et les épaules communiquent tous des informations sur ce que le cerveau analyse, ressent, désire, craint ou prévoit. Les Anciens le savaient déjà. Le Livre des Proverbes (chapitre 6:13) nous apprend que les personnes mal intentionnées ont une certaine apparence, « lançant des clins d'œil, faisant des appels du pied, donnant des consignes avec les doigts ». Cela n'a pas changé aujourd'hui.

Dans le présent livre, j'ai cité quelques comportements associés au mensonge, à la duplicité et à la malhonnêteté (chapitre 8) pour satisfaire la curiosité des lecteurs. Cependant, Ces gestes qui parlent à votre place a été écrit dans le but d'aider à décrypter le langage corporel dans sa globalité et non uniquement pour démasquer les menteurs. Après la parution du livre, des membres des forces de l'ordre, mais aussi divers professionnels (comme des avocats, des personnes travaillant dans les ressources humaines ou les assurances, etc.), m'ont demandé de le compléter avec un répertoire des comportements et signes associés au mensonge ou à la duplicité parce qu'il n'en existait pas – encore. Leurs vœux sont maintenant exaucés !

Cette nouvelle édition que vous tenez entre les mains résulte de ces marques d'intérêt et d'enthousiasme. Le répertoire qui suit est simple d'emploi, proposant une liste de 216 comportements et signes fréquemment constatés en association avec la duplicité et la malhonnêteté. Il s'agit d'une sorte de pense-bête pour ceux qui ont tout intérêt à disposer d'une liste préétablie de comportements associés au mensonge, à la rétention d'informations ou à la détention de connaissances coupables. Il est destiné à toutes les personnes qui posent des questions pour connaître la vérité. D'un point de vue pratique, je vous recommande de lire plusieurs fois tous les comportements, puis de garder le livre sous la main pour pouvoir vous y référer en cas de besoin.

Même à ceux d'entre nous qui étudient le langage corporel quotidiennement, il peut arriver d'oublier la signification d'un signe non verbal. Vous retrouverez rapidement la partie du corps correspondante, car le répertoire commence par la tête et finit par les pieds.

QUATRE OCCASIONS DE DÉTECTER LA DUPLICITÉ

Ce répertoire de comportements ou signaux associés à la duplicité et malhonnêteté ne vous sera pas d'une grande utilité si vous ne savez pas vous en servir. Je vais donc vous le présenter en quelques mots. Prenons l'exemple d'un interrogatoire, l'enquêteur cherche systématiquement à détecter les signes de confort et d'inconfort manifestés par la personne interrogée. Comme notre corps reflète ces sensations instantanément, leur détection est indispensable au décryptage des comportements que j'énumère ici. Ces signes sont complétés par des indicateurs de confiance, qui font partie des « manifestations de confort », ainsi que par des indices de manque de confiance, qui sont associés aux « manifestations d'inconfort ». Lorsque vous les connaîtrez, il ne vous restera plus qu'à maîtriser l'art de poser les bonnes questions et à réaliser des observations en situation pour établir la vérité.

Heureusement, il existe de nombreuses façons de poser des questions dans le cadre d'une enquête policière (où l'on contrôle l'environnement et où le facteur temps n'entre pas en ligne de compte) que vous pourrez appliquer pour vous aider à traquer la duplicité et à débusquer des informations dissimulées qui vous mèneront sur la voie de la vérité. Notez que j'ai dit « poser des questions » : lorsqu'on laisse les gens produire des déclarations

décousues ou lorsqu'ils contrôlent le cadre de l'interrogatoire, il est plus difficile de détecter leur duplicité. Mais lorsque les questions sont posées par un enquêteur compétent, dans le bon ordre et dans un but précis, nous disposons de quatre excellentes occasions de déceler que la personne interrogée dissimule des informations, qu'une question la perturbe, qu'elle ment ou qu'elle détient une connaissance coupable. Voici comment procéder.

PREMIÈRE OCCASION – ÉCOUTE DE LA QUESTION

La première occasion de détecter la duplicité se produit au moment où vous posez une question. Lorsque votre interlocuteur entend la question, observez les comportements (tous énumérés ci-après) qui indiquent que l'individu limite ses mouvements (réaction d'immobilité), qu'il est affecté négativement par la question (lèvres pincées, menton rentré, dénégation ventrale, etc.) ou qu'il cherche à s'apaiser ou à se reconforter pour atténuer son stress. En d'autres termes, cette personne manifeste-t-elle des signes de perturbation physique à l'écoute de la question et si oui, pourquoi ?

Dans un second temps, un bon enquêteur pose la question et observe sans intervenir, sans manifester ses soupçons ou ses doutes. Il doit se comporter en investigateur, mais pas en accusateur. Dès l'instant où l'interrogateur prend une attitude accusatrice, la personne interrogée se met sur la défensive et les comportements qu'elle manifeste seront teintés de mécontentement envers l'interrogateur et ne seront pas le produit de sa connaissance coupable. Par conséquent, après avoir posé une question, l'enquêteur doit attendre et observer.

Souvenez-vous aussi que pour le coupable, les mots n'ont pas tous le même poids. Un meurtrier qui s'est servi d'un pic à glace ne réagira pas de la même façon s'il est interrogé à propos d'un revolver ou d'un couteau. Ces mots ne produiront pas le même effet « limbique » ou émotionnel, car seul

le mot « pic à glace », qui est l'arme du crime, présentera une menace à son encontre.

SECONDE OCCASION – TRAITEMENT DE LA QUESTION

La deuxième occasion de débusquer la duplicité ou la connaissance coupable est le moment où l'interviewé traite la question qu'il vient d'entendre. Il est vrai que certaines personnes traitent les questions très rapidement, tandis que d'autres prennent leur temps. Quoi qu'il en soit, l'intervieweur cherche à observer les effets sur l'interviewé pendant qu'il traite la question.

Par exemple, vous demande-t-il de répéter la question pour gagner du temps ? Est-il perturbé par la question ? Hésite-t-il ? Avez-vous l'impression qu'il se livre à des calculs complexes ? Verrouille-t-il soudain ses chevilles autour des pieds de la chaise ? Regarde-t-il droit devant lui en se tenant immobile ? Ses yeux font-ils le tour de la pièce ? Cligne-t-il des yeux plus fréquemment ? Les changements de comportement ou d'expressions du visage trahissent un changement dans les pensées ou les émotions. Si la question met la personne interrogée en difficulté, l'intervieweur doit en trouver la raison.

TROISIÈME OCCASION – RÉPONSE

La troisième occasion d'analyser les informations dissimulées (offuscation), la duplicité ou la connaissance coupable est le moment où l'interviewé répond à la question. Répond-il avec conviction, sans marquer d'hésitation, d'une voix ferme et avec confiance ? Ou bien, limite-t-il les mouvements de ses bras ? Tente-t-il de s'apaiser ? Occupe-t-il moins d'espace ? Cache-t-il ses pouces ou ses doigts ? Les paumes de ses mains sont-elles tournées vers

le haut ? Son menton est-il rentré ? A-t-il la tête rentrée dans les épaules ? S'il semble docile et manquer de confiance, si l'une de ses épaules est plus haute que l'autre, si sa voix monte dans les aigus, s'il se montre peu désireux de répondre ou si sa voix manque d'emphase, c'est qu'il doit y avoir des raisons de continuer à creuser. Ses mains soulignent-elles ses paroles ou sont-elles figées, contrôlées ou dissimulées ? Ce sont autant d'indices pour l'enquêteur.

QUATRIÈME OCCASION – APRÈS LA RÉPONSE

La quatrième occasion de démasquer la malhonnêteté du suspect a lieu après la réponse à la question. À ce stade, un bon enquêteur ménagera une pause qui paraîtra naturelle, mais lourde de sens pour observer la personne interrogée afin de déceler des manifestations d'expirations cathartiques ou des comportements d'apaisement. L'individu se tortille-t-il sur sa chaise ? Sa poitrine se soulève-t-elle ? Ces comportements aussi en disent long. Lorsque nous sommes soumis à un stress, nous cherchons à nous apaiser. Donc, en cherchant à déceler ces manifestations, il est possible d'en identifier la cause.

On ne réalise souvent pas qu'après qu'une question a été posée, en cas de connaissance coupable ou de tension psychologique, la personne interrogée commence à s'agiter : elle se tortille sur sa chaise, s'apaise, sa respiration s'accélère, elle se frotte les mains sur les cuisses, ajuste ses vêtements, etc. Tous ces gestes ont pour but de soulager le stress provoqué par la question qui a déplu et qui est engendré par le fait de devoir y répondre. Le moment qui suit la réponse du suspect est donc une occasion supplémentaire de chercher des indicateurs de duplicité.

LA VÉRITÉ SUR LA DÉTECTION DES MENSONGES

Même si chaque question vous offre quatre occasions de déceler la duplicité, vous devez garder à l'esprit qu'il n'existe pas un seul comportement qui soit révélateur de paroles mensongères. Tout enquêteur ou personne en quête de la vérité doit s'en souvenir. Vous aurez beau avoir détecté des comportements suggérant un inconfort à l'évocation d'un sujet épineux, vous ne pourrez pas affirmer, et encore moins témoigner, que ces comportements en tant que tels sont révélateurs de malhonnêteté. Pourquoi ? Parce que cela n'a pas été scientifiquement prouvé. D'ailleurs, des recherches menées depuis 1986 et corroborées par des analyses ADN le confirment : les indicateurs de stress ne sont pas obligatoirement des indicateurs de duplicité (Ekman 1991, 162 ; Vrij 2000, 5-31). Comme mon ami le Dr Mark G. Frank me l'a souvent répété : « Malheureusement, il n'existe pas d'"effet Pinocchio" révélateur de la malhonnêteté ».

Si vous pénétrez dans l'espace de votre interlocuteur, si vous agissez comme si vous ne le croyez pas, si vous criez, tapez du poing sur le bureau, si la pièce est pleine de gens, toutes les attitudes que je viens de mentionner engendrent du stress. Par conséquent, bon nombre des comportements énumérés seront uniquement le résultat des actions de l'enquêteur, et pas nécessairement le reflet de connaissances coupables ou des réactions aux questions posées.

Comme je l'ai toujours enseigné, et comme tous les bons enquêteurs le savent, le suspect doit se sentir à l'aise et il doit être le moins stressé possible au cours de l'interrogatoire pour nous permettre de détecter les changements de comportement. Il est utile d'établir un lien et de limiter le nombre de personnes présentes dans la pièce (un suspect et un enquêteur). Plus il y a d'individus présents dans la salle, plus la situation générera de stress et plus il sera difficile de décrypter le langage non verbal du suspect.

COMPORTEMENTS UTILES DANS LA DÉTECTION DE LA DUPLICITÉ

Comme je l'ai précisé plus haut, j'ai commencé à alimenter ce répertoire dans les années 1970 et il n'a cessé de s'étoffer depuis. Certains diront qu'il est exhaustif, tandis que d'autres ne seront pas de cet avis. Je suis persuadé que d'autres comportements trahissent les menteurs et j'espère que ceux qui les auront observés nous en feront part. Entre-temps, ces deux cents comportements doivent être étudiés en contexte pour aider l'enquêteur à découvrir la vérité ou à déterminer que le suspect dissimule des informations utiles pour l'enquête, qu'il détient des connaissances coupables ou qu'il ment.

Étant spécialiste de la communication non verbale, je me suis principalement concentré sur ce point. D'autres auteurs, comme mon ami John « Jack » Schafer et Sue Adams se sont intéressés à l'aspect verbal de la détection de la duplicité. Je ne traiterai pas leurs travaux ici – ce répertoire est le fruit de mes propres découvertes et de mes observations d'enquêteur.

À votre tour, lorsque vous analyserez des comportements, souvenez-vous qu'il est de votre devoir de préserver votre neutralité, car votre propre langage non verbal, votre attitude et vos questions affectent le comportement de votre interlocuteur. Le stress que vous créez affecte la personne en face de vous, il vous faudra favoriser une sorte de confort psychologique afin de détecter des signes d'inconfort ou de stress chez l'autre.

Recherchez des faisceaux de comportements qui valideront vos observations. Lorsque c'est possible, essayez de faire reproduire le comportement par la personne en reposant la même question autrement. C'est un bon moyen de confirmer une observation. Souvenez-vous aussi qu'en général, vous serez seul à recueillir ces observations. Par conséquent, apprenez à observer sans vous montrer méfiant ou importun. Cela finira par devenir automatique. Mais, en attendant, revenez à ce répertoire pour vous rafraîchir la mémoire.

Ce répertoire débute logiquement par la tête en descendant jusqu'aux pieds (la partie du corps la plus honnête). Chaque comportement a sa propre histoire issue des interrogatoires que j'ai menés au fil des ans. J'aimerais pouvoir vous raconter l'anecdote associée à chaque comportement, mais ce serait trop long ; néanmoins, j'espère, cher lecteur, que vous ne m'en voudrez pas si j'évoque mon expérience personnelle et utilise le vocabulaire de l'enquêteur qui m'est propre. Voici donc mon répertoire d'indices de duplicité.

TÊTE

1. Retirer son chapeau pour se ventiler – Les hommes soulèvent brusquement leur couvre-chef pour s'aérer la tête lorsqu'ils réfléchissent à un problème épineux, qu'ils sont stressés ou préoccupés. Recherchez d'autres comportements confirmant cette agitation intérieure, comme la tension du visage, les épaules levées, etc. Notez aussi que dans la rue, on se dévêtit (en retirant son chapeau, sa veste ou ses lunettes de soleil) avant de se battre. Alors, soyez prudent !

2. Se tirer ou se masser le lobe de l'oreille – Lorsque nous sommes stressés ou que nous réfléchissons, le geste de se tirer ou de se masser le lobe de l'oreille exerce un effet apaisant. J'associe ce geste au doute, à l'hésitation ou à la réflexion.

3. Se gratter la tête – Ce geste nous apaise lorsque nous sommes indécis, stressés ou préoccupés. Vous l'observerez chez les personnes qui essayent de se remémorer des informations ou qui sont perplexes. Comme c'est un comportement d'apaisement, il dénote indubitablement une forme quelconque de combat intérieur ou que la question mérite d'être creusée.

4. Se passer les mains dans les cheveux – Lorsque les hommes sont stressés, ils se passent la main dans les cheveux à la fois pour s'aérer la tête et pour se stimuler. C'est généralement un signe de préoccupation ou de doute. Confirmez cette observation en cherchant d'autres comportements

similaires manifestés par d'autres parties du corps (lèvres pincées, coudes serrés sur la table, etc.).

5. Jouer avec ses cheveux – Entortiller, tordre ou caresser ses cheveux sont des comportements d'apaisement généralement employés par les femmes. Cela manifeste leur bonne humeur (pendant qu'elles lisent) ou calme leur stress (pendant un examen, une perturbation en avion, etc.). Notez que si la paume est tournée vers la tête, c'est plus souvent un geste d'apaisement visant à soulager des tensions, ce qui n'est pas le cas lorsque le même geste est réalisé avec la paume tournée vers l'extérieur (point 6).

6. Jouer avec ses cheveux – Paume tournée vers l'extérieur – Ce geste traduit davantage une manifestation de confort et il doit donc être perçu comme un signe d'assurance et de confiance. La différence entre ce geste et le précédent (point 5) réside dans le fait que nous exposons notre poignet seulement lorsque nous sommes à l'aise. On le voit souvent dans le cadre d'un rendez-vous lorsque la femme joue avec ses cheveux tout en parlant avec une personne qui ne la laisse pas indifférente.

7. Se ventiler les cheveux (femme) – Les femmes n'emploient pas ce geste d'apaisement (à la fois en cas de chaleur et de stress) de la même façon que les hommes. Elles soulèvent rapidement leurs cheveux sur la nuque lorsqu'elles sont préoccupées, contrariées, stressées ou troublées. Si le geste est utilisé à plusieurs reprises, c'est qu'elles sont vraiment très stressées.

8. Se tirer les cheveux (homme) – Les hommes se tirent ou se caressent inconsciemment des mèches de cheveux lorsqu'ils sont troublés, stressés ou anxieux. C'est un geste d'apaisement – vous verrez des hommes se tirer les poils des oreilles, les sourcils, la moustache ou la barbe lorsqu'ils sont soumis à un stress intense. Il arrive même que les hommes (et les femmes) s'arrachent les cheveux de façon malade pour soulager leur stress. Cela s'appelle la trichotillomanie. Les animaux aussi peuvent présenter ce trouble, notamment les oiseaux qui s'arrachent les plumes.

9. Hocher la tête – Les gens hochent la tête par inadvertance en entendant des informations exactes, lorsque l’intervieweur décrit les événements tels qu’ils se sont passés, par exemple. On peut avoir l’impression que la personne se balance d’avant en arrière. Mais inconsciemment, elle acquiesce les paroles qu’elle entend, même si elle peut se préparer à les nier oralement. Soyez prudent, surtout si la personne pince aussi les lèvres (point 72). Cela signifie généralement : « J’entends ce que tu me dis (hochement de tête), mais je ne suis pas d’accord avec toi.

10. Hochement de tête contradictoire – Une autre forme de hochement de tête se produit lorsqu’un enquêteur demande : « Avez-vous commis ce délit ? » et le suspect répond : « Non, ce n’est pas moi, » en hochant la tête au lieu de la secouer de gauche à droite. On peut en déduire que l’individu ment. Mais il peut arriver que des personnes (innocentes) aient ce comportement pour indiquer qu’elles ont compris la question. Cela devrait donc vous mettre en alerte, mais ne tirez pas de conclusion hâtive. Notez que dans certains pays d’Europe de l’Est (en Bulgarie, par exemple) un hochement de tête peut vouloir dire non.

11. Se tapoter les cheveux – Les suspects se tapotent parfois les cheveux avec la paume de la main pour s’apaiser lorsqu’ils sont stressés ou confrontés à un dilemme, comme leur mère le faisait quand ils étaient petits. C’est un geste d’apaisement en cas de stress.

FRONT

12. Le front est un bon endroit où chercher des signes de stress, de confusion, de doute ou d'incrédulité, ainsi que d'anxiété ou de difficulté potentielles. Le stress s'affiche sur notre front et c'est là aussi que nous nous apaisons par des massages, des frictions, etc. Lorsque vous observez des signes généraux de stress sur le front ou ailleurs sur le corps, recherchez des comportements correspondants dans d'autres parties du corps afin de corroborer vos observations. Il arrive que le stress soit confondu avec de la concentration ou de l'incompréhension.

13. Charge cognitive – Les menteurs ont souvent du mal à répondre à des questions simples (la question provoque une charge cognitive). Ce signe est généralement observé dans la région du front et des yeux qui donnent l'impression que la personne s'efforce de résoudre un problème complexe. Je place ce phénomène ici, car il y a une constellation de comportements généraux associés à une charge cognitive qui donnent l'impression que la personne a du mal à traiter des informations ou à répondre à une question simple du type : « Où étiez-vous hier soir ? »

14. Front suant – En cas de stress assez élevé, vous verrez perler de la sueur en présence de tensions, de peur ou d'inquiétude. Notez toutefois que certaines personnes transpirent abondamment en buvant du café, donc

veillez à observer des comportements concomitants avant de tirer des conclusions hâtives.

15. Plisser le front – Cette attitude est généralement un bon indicateur que quelque chose cloche, qu’il y a un problème ou que la personne est mal à l’aise. On l’observe aussi lorsque l’individu se concentre ou essaye de comprendre. Ce comportement est généralement associé au doute, à la tension, à l’anxiété ou aux soucis.

16. Sourcils rapprochés ou noués – Lorsque les sourcils se rapprochent ou se nouent, c’est un signe universel de préoccupation, de difficulté ou d’aversion. C’est parfois une expression très fugace, difficile à détecter, mais très précise, car elle reflète des sentiments authentiques. Certains suspects rapprochent les sourcils lorsqu’une question est posée, puis cette expression disparaît, tandis que d’autres conservent cette attitude pendant plusieurs minutes. Dans les deux cas, la signification reste la même.

17. Se masser le front – Nous avons tendance à nous masser le front lorsque nous avons mal à la tête (littéralement) ou que nous traitons des informations, que nous sommes préoccupés, que nous avons des doutes ou que nous sommes anxieux, que cela nous concerne nous-mêmes ou autrui. C’est un geste d’apaisement, donc il est lié à une situation stressante ou désagréable.

18. Tension du front – Chez certains individus, le stress se manifeste par une tension soudaine du front et des muscles sous-jacents. Il faut évidemment aussi avoir vu la personne lorsqu’elle n’est pas stressée, mais lorsqu’elle l’est, cette tension du front est très visible. C’est un excellent indicateur que quelque chose ne va pas ou qu’il y a un problème. Il s’agit d’un comportement très précis, surtout s’il est assorti de tension dans les mains, ou encore dans la région du cou ou des épaules.

19. Se couvrir la tête avec un chapeau – Observez les personnes qui se cachent brusquement la tête (chapeau, capuche, casquette) lorsque l’interrogatoire s’intensifie. Se couvrir la tête, surtout lorsque ce geste est

associé à des questions difficiles suggère que la personne essaye de soulager son stress, peut-être à cause de connaissances coupables ou d'autres causes.

20. Poser la main à plat sur le front – Ce geste permet de soulager les tensions causées par le stress, le doute ou l'insécurité. Il est différent du geste de se frapper le front avec la main – qui donne l'impression que la personne essaye de faire reculer sa tête. Comme beaucoup d'autres comportements, il est censé apaiser l'individu.

21. Front botoxé – Avertissement : de nos jours, les hommes et les femmes ont recours au Botox pour gommer les rides creusées par le stress sur leur front. Ce n'est pas sans poser de difficultés aux couples qui ne parviennent pas à lire correctement les expressions du visage de leur conjoint. Les désagréments se manifestent aussi dans le cadre d'enquêtes criminelles. Les inspecteurs constatent qu'un front « botoxé » nuit à leur capacité à lire le visage des personnes interrogées. Pour détecter un traitement au Botox, voyez si une zone située à un centimètre de la naissance des cheveux réagit aux émotions normalement – c'est un indicateur assez fiable incitant à ne pas rechercher de signes au niveau du front parce qu'ils ont été neutralisés chimiquement.

22. Battement de l'artère temporale – En cas de stress, l'artère temporale superficielle bat ou se contracte de façon visible. C'est un indicateur très précis d'une excitation du système nerveux autonome due à l'anxiété, l'inquiétude, la peur, la colère ou la préoccupation.

YEUX

23. Yeux détendus – Dénotent une personne détendue qui est en confiance. Lorsque le corps présente d'autres comportements, référez-vous toujours aux yeux pour y déceler une congruence ou une dissonance. Si les orbites paraissent détendues, tout va bien. Si soudain les yeux se plissent, cela signifie que la personne se concentre ou devient tendue. Les yeux possèdent les muscles les plus rapides du corps, donc ils réagissent à l'environnement beaucoup plus vite que d'autres parties du visage.

24. Sourcils arqués – Peuvent signifier l'enthousiasme (en accueillant un ami) ou la reconnaissance d'une chose connue ou choquante. Cette mimique est souvent visible lorsqu'un suspect regarde une photo de la scène de crime ou apprend que la victime a survécu et devient un témoin. Toutefois, ne surinterprétez pas ce comportement plus qu'il ne le mérite, une expression de surprise à la vue de quelque chose n'équivaut pas à de la duplicité.

25. Pupilles dilatées – Lorsque nous sommes à l'aise ou que quelque chose (ou quelqu'un) nous plaît, nos pupilles se dilatent. C'est un phénomène irrépessible. Souvenez-vous qu'une dilation soudaine des pupilles signifie : « Ce que je vois me plaît. »

26. Pupilles contractées – Les pupilles se contractent à la vue d'une chose qui nous déplaît ou en cas d'émotions négatives. Ce phénomène est

évidemment très visible. Il est intéressant de noter que le cerveau contrôle cette activité pour s'assurer que les yeux sont très focalisés (petite ouverture = grande clarté).

27. Orbites rétrécies – Lorsque nous sommes stressés, contrariés ou que nous éprouvons des émotions négatives, nos orbites rétrécissent. Cela ne se reflète pas nécessairement dans la contraction des pupilles, mais le cerveau rétrécit immédiatement nos orbites en cas de doute ou de préoccupation. Toutefois, cela peut aussi signifier que la personne est concentrée. C'est le signe qu'une chose attire son attention, mais rien de plus.

28. Yeux plissés – Manifestation de mécontentement ou de préoccupation. Pensez à Clint Eastwood dans ses westerns spaghettis – la situation est grave ou cela va bientôt tourner au vinaigre. Chez certaines personnes, cette réaction est si précise qu'elles plissent les yeux dès qu'elles entendent une remarque qui leur déplaît.

29. Yeux fermés – Les yeux qui mettent du temps à s'ouvrir ou qui se ferment brusquement et le restent plus longtemps que d'habitude signalent un malaise. C'est une attitude de « blocage » qui révèle de l'aversion, une préoccupation ou de l'inquiétude. Des yeux qui restent fermés longtemps sont révélateurs d'une préoccupation profonde ou d'une réticence à affronter la réalité.

30. Battement des paupières – Un battement soudain des paupières suggère que quelque chose ne va pas ou que la personne est aux prises avec un débat intérieur (pensez à l'acteur Hugh Grant). Ce battement est souvent visible lorsque les personnes cherchent le mot juste ou ont du mal à croire ce qu'elles ont entendu ou vu. Ce comportement est souvent mal interprété chez les personnes qui battent des paupières à une fréquence régulière (dont c'est le comportement normal). Comme tout comportement répétitif, il faut l'ignorer sauf lorsqu'il cesse. Souvenez-vous que les comportements répétitifs nous apaisent ; c'est pour cette raison que nous agissons les jambes, nous nous gratouillons les doigts ou nous entreprenons de passer

l'aspirateur quand nous sommes stressés – c'est la nature répétitive du comportement qui est apaisante pour le cerveau.

31. Se couvrir les yeux – Se couvrir brusquement les yeux avec la main ou les doigts est un comportement de blocage associé à presque tout ce qui est négatif, y compris la réception de mauvaises nouvelles ou d'informations qui constituent une menace. C'est aussi révélateur d'émotions négatives, d'inquiétude ou de manque de confiance. On voit aussi ce geste chez les personnes qui sont prises en flagrant délit.

32. Yeux fermés – Se frotter l'arrête du nez : les personnes interrogées qui ferment les yeux et se frotte simultanément l'arrête du nez signalent qu'elles sont soucieuses ou inquiètes. C'est un comportement à la fois de blocage et d'apaisement qui est généralement associé à des émotions négatives, de l'aversion, de l'insécurité, de l'inquiétude ou de l'anxiété.

33. Pleurer – C'est un bon moyen d'apaisement, mais aussi un moyen efficace de faire dérailler un interrogatoire. C'est aussi l'un des outils favoris de la personnalité histrionique et borderline. Un enquêteur peu compétent tombera dans le piège. Il sera pris dans la théâtralisation et laissera les pleurs interférer avec l'interrogatoire ou, pire, il associera les pleurs à la vérité. Si vous vous laissez tromper par cette mise en scène, vous serez manipulé.

34. Regard de travers – Ce regard est utilisé en cas de doute ou de mépris. C'est un regard universel qui reflète l'incrédulité ou le rejet.

35. Regard fixe – Ce regard s'accompagne généralement d'un silence. Il indique que la personne est plongée dans ses pensées et rejette tous les stimuli externes ou les nouvelles informations (elle n'écoute pas et traite des informations). J'en ai souvent été témoin lorsque les suspects réalisent qu'ils sont en fâcheuse posture. À ce stade, les individus décident généralement qu'ils doivent coopérer ou ils réclament un avocat. Un jour, un suspect a conservé ce regard fixe pendant près de dix minutes, puis il a simplement déclaré : « Tout est vrai. »

36. Coups d'œil à la dérobée – Lorsqu'un suspect jette discrètement un coup d'œil aux autres enquêteurs présents dans la pièce pour voir s'ils croient à son histoire, cela signifie souvent qu'il cache quelque chose. Les enfants le font aussi pour voir si l'un ou l'autre de leurs parents les croient.

37. Regard agressif – Ce n'est pas un gage de sincérité. Les psychopathes et autres qui ont l'habitude de raconter des mensonges vous regardent droit dans les yeux avec un regard dur pour essayer de vous intimider ou d'essayer de vous faire croire qu'ils disent la vérité. Un regard agressif avec des yeux fixes et intenses n'offre aucune garantie. Il est surtout déstabilisant et trompeur.

38. Quémander l'approbation – Au fil des ans, je me suis rendu compte que les menteurs ont tendance à scruter leurs interlocuteurs pour voir s'ils les croient. Je pense que c'est lié au fait que les personnes sincères se contentent d'émettre des déclarations et que les menteurs doivent s'assurer qu'ils sont crus, donc ils fixent les gens pour déceler des signes d'approbation. Ne vous comportez pas de façon soupçonneuse sinon les personnes honnêtes ou malhonnêtes rechercheront des signes d'approbation. Ce comportement est différent de celui du point 36, car il ne se manifeste pas insidieusement ; c'est un regard non déguisé.

39. Détourner le regard – Ce comportement ne signifie pas que la personne ment. D'ailleurs, d'après des chercheurs, la plupart des menteurs recherchent davantage le contact oculaire que les autres. Beaucoup d'idées fausses circulent à ce sujet, mais le fait est que détourner le regard n'est pas un signe de duplicité. Beaucoup de gens ont besoin de détourner les yeux pour réfléchir. Dans certaines cultures, les enfants apprennent à baisser les yeux lorsqu'ils sont réprimandés ou confrontés aux autorités pour montrer qu'ils sont contrits.

40. Réticence à se dévoiler le visage – Les suspects qui se cachent le visage derrière les mains lorsqu'ils sont interrogés se protègent psychologiquement. En ne se dévoilant pas le visage, en parlant derrière

leurs mains qui leur servent d'écran, ils démontrent qu'ils ont peur de quelque chose et qu'ils doutent de leurs déclarations. Ils tiennent leurs mains au niveau de leur bouche, sans les bouger, puis ils jettent des coups d'œil furtifs autour d'eux au moment de répondre à des questions dérangeantes.

41. Le clignement des yeux s'accélère avec le stress – Lorsqu'ils sont nerveux, tendus ou stressés, la plupart des gens clignent des yeux plus rapidement. La vitesse des clignements varie en fonction des individus, mais elle est comprise entre 6 et 12 battements par minute en fonction de l'éclairage et de l'humidité de l'air. Essayez d'évaluer une vitesse de clignement de référence pour le suspect afin de détecter plus facilement les changements brusques. Les études n'ont pas révélé d'écarts significatifs dans la vitesse de clignement des yeux des menteurs et des personnes honnêtes, sauf lorsque les individus sont stressés.

42. Visage tendu accompagné de haussements de sourcils – Cette attitude est symptomatique de la personne qui reconnaît être en difficulté. On la voit souvent chez un suspect qui réalise soudain qu'il existe des preuves qui pourraient lui nuire ou qu'un nouveau témoin s'est fait connaître. C'est similaire au point 24, à la différence que le visage est très tendu et figé.

43. Frémissement sous les yeux – Chez certaines personnes, les minuscules muscles et tissus qui se trouvent sous les yeux et au-dessus des pommettes sont très sensibles au stress. En cas d'inquiétude, de doute ou de peur, cette zone peut présenter des tressautements ou des frémissements révélateurs de l'état émotionnel négatif de la personne. De brusques retournements de situation, comme un complice qui passe aux aveux, déclencheront cette réaction qui est très révélatrice lorsqu'elle est soudaine.

44. Regarder furtivement – Des yeux qui jettent des coups d'œil furtifs, fébriles, sont généralement associés avec le traitement d'informations négatives. Servez-vous de ce comportement en conjonction avec d'autres informations comme un visage tendu ou un menton rentré (voir point 106)

pour réaliser une évaluation plus précise. Sachez que certaines personnes jettent des coups d'œil furtifs lorsqu'elles analysent une situation ou pèsent leurs options, même si elles sont innocentes.

45. Yeux écarquillés – Les yeux qui restent grands ouverts sont généralement révélateurs de stress, de surprise ou ils communiquent l'impression que la personne s'est fait prendre. Si les yeux restent écarquillés plus longtemps que la normale, c'est le signe que quelque chose ne va pas – ce n'est jamais positif. J'ai vu ce comportement à de nombreuses reprises lorsqu'un sujet est confronté à des informations ou des photos dont il ignorait l'existence et qui l'impliquent dans un délit.

46. Se toucher les yeux – Cela peut-être une façon de se bloquer les yeux. J'ai pu voir au cours de l'interrogatoire de deux individus que lorsque l'un mentait, l'autre se frottait les paupières ou se couvrait les yeux. Il n'y a pas eu beaucoup de recherches scientifiques dans ce domaine, mais mes déductions se sont révélées justes dans de telles circonstances.

NEZ

47. Se toucher furtivement le nez – Avoir discrètement ce geste apaisant avec l'index est révélateur de stress dissimulé. Cette manifestation est généralement associée à de la tension et au besoin de se rassurer. Vous verrez ce geste chez des professionnels qui ont l'habitude de paraître aux commandes, mais qui sont extrêmement stressés.

48. Écarquiller les narines – Nous écarquillons généralement les narines en prévision d'un passage à l'action. Attention ! C'est souvent révélateur d'une manifestation physique imminente ; peut-être que votre interlocuteur va taper des mains, se lever, se mettre à courir ou vous agresser ! C'est aussi un signe d'accumulation de colère.

49. Froncement de nez – Ce mouvement du nez vers le haut est un bon révélateur d'aversion ou de mécontentement. Les personnes interrogées le font parce qu'elles ne vous aiment pas, ou encore parce que la situation ou vos paroles leur déplaisent. En tout cas, c'est une réaction négative qui peut être très fugace, mais qui est aussi extrêmement précise. Notez que certaines personnes froncent le nez d'un côté seulement de leur visage, en relevant parfois simultanément le coin correspondant de la bouche – la signification est toujours la même. Il est intéressant de noter que les bébés commencent à froncer le nez dès trois mois (face à de la nourriture qu'ils n'apprécient pas) et que cette habitude nous reste toute notre vie.

50. Se toucher/masser le nez – Ce geste, aussi léger soit-il, est réconfortant. Une personne se frotte le nez tout en délibérant sur ce qui a été dit ou si sa déclaration manque de conviction. Ce n'est pas révélateur de duplicité, mais cela suggère du stress à l'évocation d'une pensée ou après s'être exprimé. Comme ce geste est habituel, vérifiez que ce n'est pas juste une façon de passer le temps ; de même, certaines personnes se curent les ongles lorsqu'elles s'ennuient.

51. Jouer du philtrum – La zone située entre le nez et la lèvre supérieure se nomme le philtrum. Les gens tripotent cette zone en la pinçant, la grattant ou en tirant dessus lorsqu'ils sont stressés. J'ai vu des personnes tirer fortement sur leur philtrum, au point de décoller leur lèvre de leurs dents lorsqu'elles sont très stressées.

52. Index près du nez – Laisser l'index posé sous le nez ou sur le côté du nez pendant quelque temps est parfois associé à une humeur songeuse ou à la préoccupation. Réunissez d'autres indices pour vous aider. Ce comportement est différent de se toucher furtivement ou de se frotter le nez, car, dans ce cas, le doigt est simplement posé là.

53. Se couvrir le nez des deux mains – Ce geste qui couvre simultanément le nez et la bouche est associé à un choc, à de la surprise, un sentiment d'insécurité, de peur, de doute ou d'appréhension. Ce comportement, qui peut persister pendant un long moment, peut apparaître brusquement lorsque le suspect réalise que la situation empire.

54. Nez relevé – De nombreux Occidentaux relèvent le nez en signe de confiance, d'indignation ou d'arrogance. Cette manifestation signifie généralement que le suspect est sur la défensive ou que l'enquêteur se trompe. C'est aussi une manifestation de supériorité que l'on voit parfois chez des individus hauts placés au début d'un entretien.

LÈVRES ET BOUCHE

55. Bouts des doigts posés sur les lèvres – Ce geste est révélateur d'un sentiment d'insécurité ou de doute. Surveillez la manifestation de ce comportement, notamment pendant que votre interlocuteur écoute la question ou réfléchit avant d'y répondre.

56. Se tirer les lèvres – Ce geste est généralement associé à de la peur, des doutes, la préoccupation ou un manque de confiance. N'en tenez aucun compte lorsque les personnes le font en permanence pour passer le temps. Chez celles qui le font rarement, c'est révélateur d'un problème.

57. Se mordre les lèvres – C'est un comportement d'apaisement qui se manifeste généralement chez les personnes stressées ou préoccupées. Incidemment, si nous nous mordons les lèvres, c'est dû au fait que nous ne pouvons plus sucer notre pouce. Donc, en cas de stress, nous nous mordons les lèvres, ce qui stimule les nerfs de la bouche. Nous le faisons aussi lorsque nous aimerions parler, mais que nous n'y arrivons pas ou que nous ne devrions pas. Parfois visible lorsque le suspect est sur le point de rompre le silence. Lorsque je vois ce comportement, je demande : « Avez-vous quelque chose à dire ? » Notez aussi que lorsque les gens sont en colère, ils se mordent la langue comme pour se contenir.

58. Se lécher les lèvres – Se passer la langue sur les lèvres est un comportement d'apaisement de la même façon que se mordre les lèvres.

C'est généralement révélateur de préoccupation, d'anxiété ou d'émotions négatives. Toutefois, il est possible que la personne ait simplement les lèvres sèches, alors soyez prudent. Chez certaines personnes, c'est un signe de stress intense. Je le vois très souvent chez mes étudiants lorsqu'ils ne se sont pas suffisamment préparés pour leurs examens. Je l'ai également vu au cours d'interrogatoires chez des suspects qui savent que nous interrogeons leurs complices dans une autre pièce et qui ont peur qu'ils passent aux aveux.

59. Lèvres pleines – Notez la taille et le volume des lèvres de la personne interrogée. Nos lèvres changent de taille et de dimensions en fonction de notre état émotionnel. Elles rétrécissent lorsque nous sommes stressés et grossissent lorsque nous sommes à l'aise. Des lèvres pleines sont donc révélatrices de bien-être et de contentement.

60. Lèvres serrées – Serrer les lèvres est toujours associé à des pensées négatives, de la préoccupation, de la peur, de l'anxiété ou un manque de confiance.

61. Lèvres rentrées – Nous rentrons les lèvres dans la bouche lorsque nous sommes très préoccupés ou anxieux. Nous pouvons les aspirer à tel point qu'elles deviennent invisibles. Très différent des lèvres serrées ci-dessous où elles sont toujours visibles.

62. Lèvres serrées – Il s'agit aussi d'un signe révélateur de stress ou de préoccupation. Lorsque les suspects serrent les lèvres, leur corps indique qu'ils sont tendus.

63. Réticence à desserrer les lèvres – Une personne qui garde les lèvres serrées pendant un certain temps ou lorsqu'elle est interrogée et qui tarde à les desserrer communique un niveau de stress ou de préoccupation élevé. C'est une façon de fermer toutes les écoutilles. En cas de stress, notre cerveau nous ordonne de nous tenir à distance, donc nous serrons les lèvres et nous nous cachons les yeux, comme nous l'avons vu plus haut.

64. Tremblement des lèvres – Un tremblement à la commissure des lèvres, aussi fugace soit-il, est révélateur de malaise, de préoccupation, de peur ou de tracasserie. Dans mon métier, lorsque des jeunes personnes sont interrogées pour la première fois, leurs lèvres tremblent souvent, tout comme les personnes honnêtes qui n'ont jamais été confrontées aux forces de l'ordre. Notez au passage que du personnel de ressources humaines nous a aussi rapporté que lorsque de jeunes gens sont interrogés sur leur consommation de drogues illicites, leurs lèvres tremblent de peur.

65. Lèvres étirées vers le bas – Lorsque la commissure des lèvres est tournée vers le bas, c'est le signe que rien ne va plus. C'est un excellent révélateur de stress ou de malaise profond qui est difficile à imiter, donc qui est très précis. Soyez prudent, toutefois, car certaines personnes ont naturellement les lèvres étirées vers le bas. Dans ce cas, il ne faut évidemment pas en tenir compte.

66. Difficultés d'élocution – Des enquêteurs et des chercheurs (Aldert Vrij, en particulier) ont constaté que les menteurs impénitents ont plus de difficultés d'élocution et hésitent plus que les personnes honnêtes. Des marques d'hésitation émaillant une déclaration peuvent être révélatrices de mensonges. Soyez prudent, car des personnes très honnêtes parlent aussi de cette façon lorsqu'elles ont du mal à trouver le mot juste (orfèvres du langage) et vous rencontrerez bien sûr aussi ce phénomène chez des étrangers qui ont des difficultés avec la langue.

67. Retard dans les réponses – La lenteur est souvent associée au mensonge, car la personne essaye de trouver une réponse crédible. Mon expérience m'a appris que ce n'est pas révélateur, sauf si vous connaissez bien la personne et la façon dont elle répond habituellement. Notez que la personne peut aussi réfléchir à la complexité et aux nuances inhérentes à une question.

68. Tousser – Cela ne semble pas grand-chose, mais j'ai interrogé de nombreux individus qui, au moment de répondre à une question en mentant

faisaient toujours précéder leur mensonge d'un raclement de gorge ou d'une petite toux. Ce n'est ni scientifique ni universel (cela ne s'applique pas à tout le monde), mais toutes les fois où je m'en suis aperçu, ma déduction était juste.

69. Interruptions et discussions – Les suspects qui s'efforcent de faire dérailler les interrogatoires parce qu'ils sont coupables font de fréquentes interruptions pour nuire au bon déroulement de l'entretien. J'en ai vu qui provoquaient à tel point l'enquêteur que l'interrogatoire était complètement saboté – l'enquêteur n'avait rien obtenu et le suspect se frottait les mains parce qu'il avait réussi à ne répondre à aucune question.

70. Brève et bruyante expiration – Des expirations bruyantes (audibles), brèves, mais profondes, avec les lèvres entrouvertes, sont révélatrices d'un stress élevé ou de frustration. Ce comportement reste visible et audible lorsqu'un suspect entend des déclarations pénibles qui l'impliquent davantage dans un méfait.

71. Expiration avec les joues gonflées – Expirer avec les lèvres pincées et les joues gonflées est révélateur de stress. C'est un signe d'apaisement universel pour soulager le stress que nous éprouvons tous après avoir frôlé l'accident. J'ai vu de nombreux suspects le faire à la fin d'un interrogatoire lorsqu'ils avaient réussi à s'en sortir avec leur mensonge. Mais je l'ai aussi vu chez des personnes honnêtes qui sont simplement soulagées que l'interrogatoire soit terminé. Soyez très prudent. Voyez aussi si les personnes sourient ou si elles affichent une « satisfaction ostensible. »

72. Lèvres pincées – Nous pinçons les lèvres (tout droit ou en les étirant sur le côté) en signe de désapprobation ou lorsque l'enquêteur a tort. Ce comportement est aussi visible lorsque l'enquêteur dit quelque chose qui ne plaît pas au suspect. Quoi qu'il en soit, c'est un comportement qui incite à poser plus de questions pour obtenir une explication.

73. Tirer la langue – La langue jaillit rapidement entre les dents sans toucher les lèvres. Cela peut aussi bien signifier : « Je m'en suis sorti ! »

que « Mince, je me suis fait prendre. » Ce comportement est généralement visible lorsqu'un suspect dit quelque chose et que l'enquêteur le croit. On le voit aussi quand les gens sont pris en faute. C'est un signe universel qui est remarquable par sa cohérence que ce soit après avoir remporté un juteux contrat, un gâteau supplémentaire, une bonne note ou dit un mensonge éhonté.

74. Sourire nerveux – Un sourire nerveux ou tendu est un signe d'anxiété, de préoccupation ou de stress. Il se manifeste le plus souvent lorsque l'on s'efforce de faire croire que tout va bien dans le cadre de la gestion de la perception (ou *perception management*, qui regroupe tout ce que nous faisons pour influencer la façon dont les autres nous perçoivent). Les coupables y ont souvent recours.

75. Sourire faux – Comme le sourire nerveux, le sourire faux fait aussi partie de la gestion de la perception pour faire croire que tout va bien. Il paraît bizarre parce qu'il ne mobilise souvent qu'un seul côté du visage ou qu'il part vers l'oreille plutôt que vers les yeux. Il paraît forcé et c'est un signe évident de problème ou de manque de confiance. Lorsque nous sommes sûrs de nous et confiants, notre sourire est chaleureux, détendu et satisfait. Un sourire authentique mobilise les yeux et étire les muscles des deux côtés du visage.

76. Faire du bruit – Les claquements de lèvres ou les vibrations des lèvres produites en expirant (surtout chez les hommes) sont une forme d'apaisement. Principalement observé lorsque la personne s'ennuie ou en vue de soulager son stress. J'observe généralement ce comportement avant le début d'un interrogatoire ou au moment où la personne interrogée quitte la pièce.

77. Sifflement nerveux – Il arrive parfois qu'un suspect se mette soudain à siffler pour soulager son stress. C'est un bon moyen de s'apaiser, ce qui explique que les gens le fassent en traversant une zone sombre et hors de

vue. On observe généralement ce comportement quand l'individu interrogé est laissé seul.

78. Bouche sèche – Le stress, la peur et l'appréhension assèchent parfois la bouche. Cela ne signifie pas que la personne ment, mais simplement qu'elle est stressée. Par ailleurs, cela contribue à ce que la salive s'agglutine à la commissure des lèvres.

79. Passer la langue sur les dents – Se passer la langue sur les dents ou sur les gencives avec la bouche ouverte ou fermée est un signe de détente. Certaines personnes le font après avoir mangé. Mais, en général, lorsque vous l'observez, vous pouvez en déduire que la personne soulage son stress par des mouvements répétitifs et en s'humidifiant les lèvres. Incidemment, quand la bouche est fermée, vous pouvez voir la trace de la langue passer sur les dents sous les lèvres.

80. Passages de langue furtifs – Pour soulager leur stress, certaines personnes passent rapidement la langue d'un côté à l'autre de la bouche (visible à travers les joues) parce qu'elles sont nerveuses ou inquiètes. Généralement, elles pensent que cela ne se voit pas ou que le sens de ce comportement ne peut pas être déchiffré.

81. Expiration cathartique – Se produit lorsque nous laissons passer une information significative ou lorsque nous sommes pris sur le fait. Il s'agit de longues expirations (1 à 2 secondes) qui signifient : « Fini de jouer, je suis coincé, c'est terminé. » Cette expiration est audible et l'on voit généralement la poitrine se soulever juste avant l'expiration. Les lèvres semblent être plus resserrées et la personne adopte une attitude résignée.

82. Retenir sa respiration – Les utilisateurs de polygraphes connaissent bien ce phénomène ; lorsque certaines personnes sont anxieuses, elles retiennent leur respiration et il faut souvent leur rappeler de respirer. Retenir sa respiration fait partie de la réaction d'immobilité, de fuite ou de combat. Si vous voyez une personne retenir son souffle, cela signifie qu'elle éprouve une certaine peur ou appréhension pouvant être causée par une

connaissance coupable ou par l'interrogatoire lui-même, donc soyez prudent.

83. Mâcher un chewing-gum – Il s'agit d'un comportement d'apaisement efficace. Lorsque vous constatez qu'il s'accroît, il est probable que la personne tente de s'apaiser parce qu'elle est préoccupée ou anxieuse.

84. Faire des pichenettes sur ses dents avec les ongles – Se tapoter les dents avec l'ongle du pouce est une façon de soulager son stress. Les personnes qui font ce geste de façon répétée essaient de s'apaiser parce qu'elles sont stressées ou anxieuses. Toutefois, souvenez-vous que, comme tous les comportements répétitifs, si la personne le fait en permanence, n'en tenez pas compte, sauf lorsque cela cesse.

85. Commissures des lèvres tendues ou retroussées – Lorsqu'un coin de bouche est tendu ou légèrement retroussé, ce comportement dénote du stress et une certaine préoccupation. Ce sont des micro-expressions, telles que définies par Paul Ekman, qui révèlent précisément des sentiments réprimés, et surtout des émotions négatives.

86. Frottement de la lèvre supérieure avec la langue – Certaines personnes manifestent leurs émotions positives en se léchant la lèvre supérieure (elles se frottent la lèvre supérieure rapidement par des allers-retours de la langue). Comme la langue défie la gravité (en touchant la lèvre supérieure), ce mouvement évoque plus souvent des émotions positives. Cela se distingue du léchage habituel des lèvres qui est effectué sur la lèvre inférieure et est associé à la libération du stress. Comme toujours, il y a des exceptions et certaines personnes le font pour soulager le stress. Donc, pour vous aider, recherchez d'autres comportements confirmant vos observations.

87. Aspirer de l'air par les coins de la bouche – Avec ce comportement, les coins de la bouche s'ouvrent soudain légèrement et l'air est rapidement inhalé, ce qui cause un bruit d'aspiration clairement audible. C'est un signe de peur, de préoccupation ou d'anxiété. Ce comportement est à la fois

visible et audible et il est extrêmement précis. Au même moment, on pourrait presque imaginer la personne penser : « Ouh ! Ça va faire mal. » Le fait que la majeure partie de la bouche reste fermée est significatif, car la personne limite la liberté de mouvement de ses lèvres, comme cela se produit en cas de stress.

88. Voix aiguë – Lorsque nous sommes nerveux, notre voix a tendance à monter vers les aigus. Notez ce changement de ton chez les personnes interrogées dont la voix peut aussi s'érailler lorsqu'elles sont stressées. Ce sont des signes d'insécurité, de stress ou de préoccupation causés par la tension des cordes vocales. Notez toutefois que le cadre de l'interrogatoire ou le processus lui-même peuvent être stressants, même pour une personne innocente. Ce n'est donc pas une preuve de mensonge, mais c'est simplement révélateur de stress. Notez aussi, et les études le confirment, que les menteurs se démarquent des personnes sincères par la tension dans leur voix. À vous de découvrir ce qui cause ce stress.

JOUES ET MÂCHOIRE

89. Plaisir de duper – On peut voir s'exprimer de l'allégresse ou du plaisir à avoir trompé son monde chez les personnes qui ont réussi à s'en tirer ou à rejeter la faute sur les autres. Cela ressemble beaucoup à du mépris. Toutefois, le plaisir de duper et le mépris peuvent aussi être observés chez les personnes honnêtes qui ont réussi à se montrer plus malignes que l'enquêteur.

90. Tics nerveux du visage – Les tics nerveux peuvent surgir partout sur le visage (joues, coins de la bouche, yeux, etc.) et ils sont propres à chaque individu. Si vous observez soudain un tressautement nerveux, il est généralement causé par de la tension ou de l'anxiété – il est probable que l'individu soit stressé et son visage révèle exactement ce qu'il ressent.

91. Langue dans la joue – Placer la langue fermement contre l'une des joues et la maintenir en place sert à soulager les tensions. Fréquemment observé chez les sujets soucieux ou préoccupés.

92. Lapsus – Je me dois de mentionner ici les lapsus, qu'ils soient révélateurs ou non. Même s'il s'agit de langage verbal, et pas de langage corporel, il arrive que des personnes avouent accidentellement la vérité, même si elles s'efforcent de la dissimuler parce qu'elles sont si stressées qu'elles n'arrivent pas à réfléchir correctement.

93. Doigt profondément enfoncé dans la joue – Les personnes enfoncent ou appuient fortement le doigt contre la joue pour produire des sensations qui les soulagent du stress. L'intensité de ces manifestations varie souvent en fonction de la force avec laquelle elles enfoncent leur doigt dans leur joue. Surtout observé durant les interrogatoires où le suspect essaye d'évaluer à quel point sa situation est préoccupante ou lorsque les preuves sont dévoilées.

94. Massage de la joue ou du visage – Ce comportement permet de soulager le stress. Ce geste généralement délicat peut aussi signifier que vous réfléchissez à la suite des événements. Il doit être considéré avec d'autres comportements pour être évalué précisément.

95. Tension de la mâchoire – Cela se produit lorsque nous sommes en colère, malheureux ou effrayés. Soyez à l'affût de ce phénomène chez les sujets stressés ou qui deviennent provocateurs.

96. Mouvements latéraux de la mâchoire – Les déplacements ou décalages répétitifs de la mâchoire sont des comportements d'apaisement face à des tensions. Ce déplacement de la mâchoire d'un côté à l'autre libère des tensions ou du stress lorsque nous sommes préoccupés. Certaines personnes le font en permanence pour passer le temps. Observez le moment auquel il se produit, ainsi que sa fréquence et faites le lien avec d'autres comportements similaires.

97. Se pianoter la joue avec les doigts – Ce comportement se produit lorsque les individus s'ennuient ou sont impatients. Vérifiez avec d'autres comportements comme le pianotage des doigts sur le bureau ou la table qui, à cause de sa nature répétitive, sert aussi de geste d'apaisement.

98. Gonflement des joues – Lorsqu'une personne gonfle les joues sans expirer, cela signifie qu'elle a des doutes, qu'elle délibère intérieurement ou qu'elle est anxieuse. Souvent vu chez les personnes qui ne savent pas trop quoi faire ou qui sont inquiètes.

99. Se toucher furtivement la joue – Ce geste d'apaisement furtif qui consiste à se frotter l'index contre la joue (même légèrement) est révélateur d'un stress qui cherche à être dissimulé. Lorsqu'une personne s'efforce de cacher un geste d'apaisement, comme se toucher le nez (voir point 47), elle le fait parce qu'elle essaye de camoufler son sentiment d'insécurité, son anxiété ou son inquiétude. Les personnes fortes et confiantes n'ont pas besoin d'y avoir recours.

100. Se gratter la joue – Ce geste est aussi symptomatique d'un sentiment d'insécurité et de doute, car c'est un comportement d'apaisement. Il est plus marqué que le geste de se toucher furtivement la joue qui a tendance à être plus précis à cause de son sens caché. Néanmoins, se gratter la joue avec quatre doigts est généralement révélateur de doute, d'hésitation ou d'appréhension.

101. Pincer les coins de la bouche et les joues – Serrer fort ou pincer les coins de la bouche avec les doigts est aussi une façon de soulager un stress intense. C'est un geste que nous faisons rarement lorsque nous sommes satisfaits et détendus.

102. Pulsation des muscles des joues – Les muscles des joues qui battent ou se tendent sont révélateurs d'une tension, d'inquiétudes, de colère ou de difficultés.

103. Bâiller – C'est un comportement d'apaisement par excellence qui soulage du stress qui s'est accumulé. Soyez à l'affût de bâillements répétitifs lorsque des individus sont interpellés pour la première fois ou lorsqu'ils sont interrogés. Cela peut paraître étrange, mais c'est un comportement de soulagement efficace contre le stress. Incidemment, bâiller permet d'humecter la bouche lorsqu'elle est sèche, car cela met de la pression sur les glandes salivaires.

MENTON

104. Menton avancé – Quand le menton est sorti et relevé, cela communique une impression de confiance (de force). C'est particulièrement vrai chez les Occidentaux pour des raisons culturelles. Mais on le voit aussi chez les pervers narcissiques et les arrogants. Considérez ce comportement en relation avec les autres manifestations que vous aurez pu observer.

105. Menton baissé – Le contraire du menton redressé est le menton pointé vers le bas. Si le menton est soudain pointé vers le bas en réaction à une question, il est probable que la personne manque de confiance ou se sente menacée. Chez certains individus, c'est très révélateur ; leur menton tombe littéralement à la réception d'une mauvaise nouvelle. D'où l'expression : « Ma mâchoire s'est décrochée. » Il s'agit bien de cela, mais aussi du plus subtil mouvement du menton vers le bas.

106. Menton rentré – Cela se produit lorsque nous sommes inquiets ou anxieux. Dans ce cas, nous rapprochons instinctivement notre menton le plus près possible du cou (attitude naturelle pour protéger nos organes vitaux). C'est un excellent indice d'insécurité, de doute et même de peur. Si vous êtes témoin de ce comportement après une question, cela signifie qu'elle soulève des points graves.

107. Se toucher le menton – Nous nous touchons le menton lorsque nous réfléchissons ou que nous évaluons des options. Nous utilisons

généralement le bout de nos doigts. Ce n'est pas nécessairement un signe de doute, mais on l'aperçoit lorsqu'une personne analyse des informations. En association avec d'autres comportements, comme des lèvres pincées, la personne réfléchit à des choses négatives ou à des alternatives.

108. Ennui – Un menton posé sur la main avec des muscles du visage détendus suggère l'ennui. L'interprétation dépend des circonstances. Dans un cadre légal, j'ai vu des personnes coupables utiliser ce comportement de gestion des perceptions alors qu'elles étaient assises seules dans une pièce. Je n'ai jamais vu d'innocents le faire avant un interrogatoire, mais il peut y avoir des exceptions. Notez que ce comportement doit vous inciter à poursuivre le dialogue, mais ce n'est pas un signe de duplicité ou de connaissances coupables.

109. Déplacement du menton – Faire bouger son menton de gauche à droite contre la paume de la main est un signe inconscient de désaccord. J'ai vu des suspects se comporter ainsi lorsqu'ils étaient confrontés à des informations qui les impliquaient. Je l'ai aussi vu chez des personnes honnêtes qui n'étaient pas d'accord avec l'enquêteur. Je le mentionne ici pour que vous en preniez simplement conscience.

110. Se caresser la barbe/moustache – Se caresser la moustache ou la barbe autour du menton est un excellent passe-temps (c'est un geste réconfortant) et un moyen d'apaiser son stress. Comme pour tous les comportements répétitifs, ignorez-le si vous l'observez en permanence. S'il surgit brusquement pour la première fois ou s'il s'amplifie après une question, cela signifie que la personne subit un stress supplémentaire ou qu'elle est anxieuse. Vous le verrez souvent chez des hommes originaires du Moyen-Orient qui passent le temps en discutant.

111. Tremblement des muscles du menton – Les muscles du menton qui se mettent soudain à trembler sont symptomatiques de peur, d'inquiétude, d'anxiété ou d'appréhension. On le voit aussi chez des personnes qui sont sur le point de pleurer.

112. Menton dirigé vers une épaule – Observez les individus qui tournent leur menton baissé vers leur épaule relevée (la gauche ou la droite, mais souvent la gauche) lorsqu'ils répondent à une question. Dans tous les cas où j'ai observé ce comportement, l'individu mentait, spéculait ou émettait des affirmations erronées. Ce comportement paraît étrange, car la personne évite un contact oculaire, hausse l'épaule (nous y reviendrons) et détourne le visage pour prendre ses distances. Je l'ai observé à de nombreuses reprises, aussi bien chez les hommes que chez les femmes, et souvent chez les enfants.

COU

113. Se toucher le cou – Ce comportement est révélateur d'une certaine préoccupation, de stress ou d'un malaise psychologique. À part lorsque nous nous grattons (ce qui traduit une forme de malaise), se toucher le cou est un signe d'insécurité, d'inquiétude ou de difficultés. Aussi léger ce geste soit-il, nous avons tendance à nous toucher le cou lorsque nous sommes soucieux. Lorsque vous voyez une personne se toucher légèrement le côté du cou, quelle que soit la direction de son geste, cela indique un certain mal-être.

114. Battement des veines du cou – Ce phénomène est révélateur de stress, de peur ou d'anxiété. Lorsqu'un individu est effrayé ou en colère, nous voyons souvent ses veines battre fortement.

115. Se couvrir le creux supra-sternal – Se toucher ou se couvrir le creux supra-sternal (zone située au-dessous de la pomme d'Adam et juste au-dessus du buste) est révélateur de soucis, difficultés, inquiétudes, insécurités ou peurs. Les femmes ont tendance à toucher davantage cette zone que les hommes. Ces derniers ont tendance à empoigner leur cou ou leur gorge plus fermement ou à couvrir cette zone lorsqu'ils resserrent leur nœud de cravate ou tirent sur leur col. En tout cas, si une personne couvre ce point faible de son corps, cela signifie que quelque chose la tracasse.

116. Jouer avec son collier – Ce comportement joue le même rôle chez les femmes que le geste de se couvrir le creux du cou avec la main. C'est une façon de couvrir cette zone et de soulager le stress par un mouvement répétitif.

117. Rougeurs – (Généralement visible chez les femmes) le cou devient rouge à certains endroits à cause des frottements avec la main ou le collier. Je l'ai observé à de nombreuses reprises lorsqu'une femme se présente à un interrogatoire avec des rougeurs parce qu'elle est stressée. Dans le monde de l'entreprise, vous observerez ce phénomène avant un entretien.

118. Se masser le cou – Se masser les côtés ou l'arrière du cou sert à soulager le stress. Ce comportement peut paraître évident, mais la majorité des gens ne prêtent pas attention à l'importance de ce geste et ne se rendent pas compte que nous l'employons seulement lorsque quelque chose nous préoccupe.

119. Se tirer la peau – Certains hommes tirent sur la partie charnue de leur cou sous le menton pour se calmer. Parfois, en cas de stress intense, ils tirent fortement sur cette zone.

120. Se ventiler le cou – Tirer sur son col de chemise pour l'éloigner du cou permet d'apaiser le stress. Les suspects le font lorsque l'interrogatoire devient très intense ou que le sujet de l'interrogatoire les dérange. C'est une manifestation d'inconfort.

121. Poing contre le cou – Placer le poing contre son cou joue le même rôle que de se couvrir le creux supra-sternal. C'est une réaction automatique à la menace, la peur ou les préoccupations. Même si ce geste est essentiellement employé par des hommes, il m'est aussi arrivé de voir les femmes l'utiliser lorsqu'elles étaient très stressées ou préoccupées. La plupart des gens confondent le poing avec un signe de force alors qu'en réalité, c'est un signe de menace perçue.

122. Difficulté à déglutir – Ce phénomène est très visible et parfois audible. C'est une réaction authentique et spontanée à un événement

détestable, dangereux ou extrêmement stressant.

123. Étirement du cou – Ou craquement dans un mouvement circulaire pour soulager le stress et s'apaiser. Observez ce phénomène après que le suspect a répondu à une question – dans ce cas, il est utilisé pour libérer le stress provoqué par un mensonge.

124. Rougeurs du cou et du visage – Les rougeurs du cou et du visage sont incontrôlables. Beaucoup de personnes rougissent lorsqu'elles mentent, se sentent menacées ou mal à l'aise. Observez ce comportement indiquant que l'individu est inquiet et souvenez-vous que nous rougissons tous lorsque nous sommes gênés.

125. Mouvements de la pomme d'Adam – Si la pomme d'Adam saute soudain vers le haut, il est fort probable que la personne vient d'entendre quelque chose qui l'inquiète, la rend anxieuse ou lui fait peur. Observée dans des cas de stress extrêmes ou lorsqu'une personne se sent menacée, cette réaction incontrôlable se manifeste généralement uniquement quand une personne est soudain confrontée à un événement extrêmement négatif.

126. Cou raidi – Lorsqu'une personne est attentive et réceptive, mais qu'elle se sent très à l'aise, elle incline le cou sur le côté. Toutefois, dès l'instant où notre interlocuteur prononce des paroles désagréables, notre cou se raidit. Lorsque nous nous sentons menacés par des informations, notre cou se raidit aussi. Observez ce comportement qui signifie qu'un événement négatif a eu lieu, surtout si cela se manifeste après qu'une question a été posée.

ÉPAULES

127. Hausser une épaule – Quand une épaule est haussée en direction de l'oreille, cela évoque généralement un sentiment d'insécurité ou de doute. C'est un signe d'hésitation, de préoccupation et, surtout, de manque de confiance. Si un suspect répond à une question que vous posez en levant une épaule, il est probable qu'il n'est pas sûr de lui – qu'il manque de confiance. Il doit y avoir une explication à cette épaule haussée. À vous de découvrir pour quelles raisons l'individu manque de confiance. Ce comportement est très précis, surtout lorsque la personne émet une affirmation déclarative formelle (nous y reviendrons).

128. Hausser les deux épaules – Le haussement des deux épaules (en direction des oreilles) est révélateur d'un sentiment d'insécurité ou de doute. C'est l'effet « tortue » évoqué page 44 (fig.4). L'individu essaye de se cacher, même s'il est à découvert. Parfois, le suspect s'assoit sur ses deux mains et ses épaules remontent naturellement, ce qui indique un manque de confiance. Des épaules haussées ne sont pas un signe de confiance. C'est davantage un signe d'ignorance honnête, par exemple lorsque l'on demande : « Savez-vous où ils sont allés ? », le témoin hausse les deux épaules, ce qui signifie : « Je n'en sais rien ! »

129. S'enfoncer dans son siège – Les suspects qui s'enfoncent de plus en plus dans leur siège durant un interrogatoire révèlent peu à peu leur manque

de confiance et leur appréhension. C'est un comportement très précis chez certains individus dont la posture est soumise à leur état émotionnel, cela révèle que le poids des paroles échangées leur pèse littéralement sur les épaules. Soyez prudent, car les jeunes et les personnes âgées sont susceptibles de se comporter ainsi au cours d'interrogatoires prolongés, même s'ils sont innocents.

130. Se masser l'épaule/la clavicule – Il n'est pas rare que les suspects stressés croisent les bras sur la poitrine et appuient leur main sur l'épaule opposée, puis bougent lentement la main vers le bas, perpendiculairement à la clavicule, en direction de la poitrine. La main reste parfois appuyée contre la poitrine ou le mouvement se répète.

POITRINE ET VENTRE

131. Halètement – Respiration rapide – Une poitrine qui se soulève et une respiration haletante sont généralement révélatrices de stress, de préoccupation, de peur et d'inquiétude.

132. Respiration rapide et superficielle – Cette forme de respiration est généralement indicative de stress ou d'anxiété. L'observez-vous immédiatement après avoir posé une question ou lorsque votre interlocuteur répond à une question particulièrement difficile ?

133. S'écraser la poitrine – En cas de tension, appuyer sur la région de la poitrine avec le pouce et l'index (ou parfois avec tous les doigts) soulage le stress. Ce geste peut être très léger ou plus marqué, ce qui le rend plus visible pour l'observateur.

134. Se masser le buste avec le pouce et les doigts – Des massages répétitifs du haut du buste à l'aide des doigts et du pouce sont généralement révélateurs d'insécurité, de préoccupations, de difficultés ou d'anxiété. Ce comportement est réalisé à l'aide de mouvements de va-et-vient au travers de la poitrine en fermant les doigts et le pouce en forme de serre. C'est un indice extrêmement fiable d'anxiété ou de peur.

135. Paume sur la poitrine – Dans de nombreuses cultures, les gens se posent la main sur la poitrine pour montrer leur sincérité. J'ai vu autant de personnes honnêtes que malhonnêtes faire ce geste. Toutefois, j'ai remarqué

que les personnes sincères ont tendance à le faire avec plus de force, avec les doigts plus écartés, avec toute la paume de la main, tandis que les personnes mal intentionnées le font plutôt du bout des doigts (distanciation) et de façon légère. C'est un comportement qui vaut la peine d'être observé, mais ce n'est pas un signe de tromperie.

136. Ventilation de la chemise – Une personne peut se ventiler en tirant sur le devant de sa chemise, puis en la tenant ainsi pendant quelques secondes ou en pinçant et tirant successivement à plusieurs reprises. Ce comportement sert à soulager le stress, comme la plupart des comportements de ventilation (à moins que ce soit une question de température ambiante élevée).

137. Jouer avec la fermeture éclair de son sweat-shirt ou de sa veste – Il s'agit d'un comportement d'apaisement que l'on observe généralement chez les personnes qui attendent d'être interrogées.

138. Bras serrés sur la poitrine – Certaines personnes sont très à l'aise avec les bras croisés, mais dès l'instant où le stress augmente, les bras deviennent plus tendus et se serrent fermement. Les bras croisés sont perçus à tort comme un comportement de blocage, ce qu'ils ne sont pas. Nous croisons généralement les bras pour nous rassurer, c'est pourquoi on voit plus souvent cette attitude en public qu'en privé (en général, on ne le fait pas chez soi).

139. S'adosser soudain contre son dossier – Normalement, nous nous tenons à l'écart des choses que nous n'apprécions pas. C'est pourquoi nous tenons les couches sales loin de nous, même si elles sont inoffensives. Les suspects s'écartent inconsciemment de la table ou de l'enquêteur lorsqu'ils se sentent menacés par ses paroles, des preuves à charge ou à la vue de photos de la scène de crime.

140. Se détourner – Le suspect se détourne (« déni ventral ») lorsqu'un sujet est abordé et que la personne s'écarte inconsciemment de l'enquêteur comme une forme de distanciation et de protection psychologique.

141. Une femme enceinte se couvre le ventre – Les femmes couvrent souvent leur creux supra-sternal avec la main lorsqu'elles sont préoccupées ou mal à l'aise. Toutefois, quand elles sont enceintes, j'ai constaté que leur main se lève comme pour atteindre le cou, mais elle se déplace rapidement pour aller se poser sur le ventre, comme si elle voulait protéger le fœtus. J'ai observé ce comportement assez souvent pour pouvoir affirmer qu'il vaut la peine d'être relevé comme signe d'inquiétude ou d'insécurité. Il se manifeste généralement pendant ou après que la personne ment dans le cadre d'une enquête.

142. Se masser le ventre – En plus de se couvrir le ventre, les femmes enceintes se massent souvent le ventre. Comme de nombreux comportements répétitifs, il s'agit d'un geste d'apaisement. Notez que les comportements décrits aux points 141 et 142 ont d'abord été observés dans un cadre légal formel. Les femmes enceintes se comportent souvent de cette façon, même si elles ne sont pas interrogées et si elles ne se sentent pas coupables. Toutefois, prenez-en note lorsque ce geste se produit après qu'une question a été posée.

143. S'automasser en croisant les bras – Beaucoup de personnes se mettent à l'aise en croisant les bras sur la poitrine. Toutefois, voyez si la personne interrogée se masse l'épaule opposée ou le bras lorsqu'elle est stressée ou soucieuse. Cela se produit davantage lorsque le suspect est assis devant une table et que ses coudes sont posés dessus. Mais il m'est aussi arrivé de le voir alors que l'homme était assis sur une chaise et se faisait une accolade à lui-même tout en massant ses bras opposés.

144. Autoaccolade – Il s'agit d'un moyen efficace pour gérer son stress et son sentiment d'insécurité. On le voit le plus souvent chez les jeunes et les femmes en cours d'interrogatoire. Ce comportement est différent du massage les bras croisés (point 143), car il n'y a pas de frottement.

145. Transpiration excessive – Les personnes qui subissent un stress important peuvent se mettre à transpirer abondamment, car leur corps tente

de se refroidir par l'évaporation. Observez cette manifestation ou ce signe chez les personnes qui dissimulent des informations, possèdent des connaissances coupables ou détiennent des informations.

MAINS

146. Mains sur les hanches – pouces vers l’arrière – Les mains posées sur les hanches avec les coudes protubérants est une manifestation de domination. Généralement observée lorsque le suspect se tient debout dans une attitude de protestation ou de contrariété.

147. Mains sur les hanches – pouces vers l’avant – Ce geste est davantage une manifestation de curiosité. C’est un détail infime, mais significatif. Les témoins regardent souvent une scène de crime ou des photos dans cette attitude par curiosité, tandis que les suspects qui se sentent menacés par la scène de crime ont tendance à l’observer avec les pouces tournés vers l’arrière (voir point 146).

148. Se repousser de la table – Un bras soudain raidi pour s’éloigner de la table est un signe très précis indiquant que la personne se sent menacée par une révélation qui vient d’être faite par l’enquêteur. Ce geste peut être lent et progressif, ce qui vaut la peine d’être noté, mais lorsqu’il intervient brusquement, c’est davantage un symptôme d’aversion et de distanciation.

149. Jouer avec des objets – Tripoter ses bijoux ou des objets (remonter sa montre, tapoter un stylo, vérifier son smartphone) est un comportement d’apaisement. Souvent observé chez les personnes qui attendent d’être interrogées ou durant des pauses pendant l’interrogatoire.

150. Mains tenues avec les paumes rapprochées et les bouts des doigts joints – Ce geste est sans doute le meilleur indicateur universel de confiance et d'assurance. Il est exécuté en rapprochant les extrémités des doigts des deux mains, en les écartant, puis en recourbant les mains de façon à ce que l'extrémité des doigts et du pouce forme un clocher. Les personnes qui ont confiance en leurs paroles peuvent présenter ce geste. Elles peuvent avoir tort, mais elles sont à l'aise. En trente ans de carrière, je n'ai jamais vu un suspect faire ce geste alors qu'il mentait.

151. Blocage des mains – Des chercheurs nous ont appris (Aldert Vrij, notamment) que lorsque les gens mentent, ils ont tendance à faire moins de gestes avec les mains et les bras. C'est exact, mais c'est aussi le cas des personnes honnêtes qui sont effrayées. Faites preuve de prudence en présence de ce comportement. Tous les comportements sont régis par le cerveau, donc en tant qu'enquêteur, c'est à vous de déterminer pour quelle raison vous les observez.

152. Mains jointes modifiées – Cette variante des mains tenues avec les paumes rapprochées et les bouts des doigts joints révèle aussi une certaine confiance. Ce geste est effectué en entrelaçant tous les doigts, à l'exception des index qui sont tenus droits et dressés avec les pointes qui se touchent. Cette attitude paraît plus contrite que la première version ; néanmoins, elle demeure synonyme d'assurance et de confiance.

153. Se tordre les mains – Ce geste communique une impression de préoccupation, de doute, d'anxiété et d'insécurité. Notez à quel point les mains sont serrées, ce qui dénote le niveau de stress. Si vous voyez apparaître des rougeurs et des taches blanches sur les doigts ou les mains, le niveau de stress est très intense.

154. Faux illustrateurs – Nos mains illustrent souvent nos déclarations. Ainsi, lorsque nous parlons d'un grand objet carré, nous le dessinons avec nos mains. Les menteurs se trompent souvent dans cette gestuelle : ils illustrent le mauvais objet, le mauvais événement ou même la mauvaise

direction. Un jour, un suspect m'a affirmé qu'il était parti à gauche, alors que son doigt a pointé vers la droite, précisément vers l'endroit où la victime disait avoir été agressée.

155. Absence d'illustrateurs – Les suspects qui racontent la façon dont les événements se sont déroulés doivent utiliser des illustrateurs pour montrer exactement ce qu'il s'est passé. Lorsque le témoignage ne s'accompagne pas de ces gestes, vous devez remettre en cause la validité des déclarations. Il m'est arrivé de voir des personnes faire de fausses dépositions. Comme le délit avait été inventé, leur témoignage manquait d'illustrateurs aux moments où on aurait dû en observer.

156. Paumes tournées vers le haut – Émettre des affirmations déclaratives formelles avec les paumes tournées vers le ciel est très suspect, voire douteux. En général, lorsque nous sommes confiants, nous affirmons en tournant les paumes vers le bas. Lorsqu'un suspect déclare : « Ce n'est pas moi », avec les paumes tournées vers le haut (position rogatoire des mains), je m'interroge sur la véracité de sa déclaration. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il ment, mais je cherche à en savoir davantage, car ce n'est pas aussi affirmatif que la position des paumes tournées vers le bas. Incidemment : une affirmation déclarative formelle est une réponse à une question directe dans un cadre officiel (police, bureau, déposition, entretien formel) du type : « Avez-vous volé les documents dans le coffre ? »

157. Paumes tournées vers le bas – Les déclarations affirmatives, comme « Je n'ai rien fait ! », prononcées en tournant vigoureusement les paumes vers le bas ont un effet plus fort. Les menteurs ne font pas ce geste correctement et n'affirment pas avec autant de vigueur. Ils ont même plutôt tendance à être très passifs.

158. Paumes tournées vers le bas et doigts écartés – Ce geste effectué au cours d'une affirmation déclarative formelle, comme « Je n'ai rien fait ! », avec les doigts écartés dans une gestuelle affirmative a davantage tendance à être une réponse sincère. Je n'ai jamais vu un menteur se comporter ainsi

parce que cela implique des émotions positives qui reflètent les paroles. Est-il possible qu'un menteur le fasse ? Oui, mais j'en doute, car il faudrait que ce soit un excellent acteur.

159. Gestes apaisants pendant la réponse – Observez les suspects qui s'apaisent tout en répondant à une question (une main touche ou masse une partie du corps) au lieu d'illustrer leurs paroles avec leurs mains. Au fil des ans, j'ai remarqué que les menteurs ont tendance à s'apaiser lorsqu'ils mentent, tandis que les personnes honnêtes se servent de leurs mains non pas pour s'apaiser, mais pour souligner leurs propos.

160. Bras croisés en se tenant les poignets – Se tenir le poignet opposé, surtout lorsque c'est soudain et que le poignet est serré fortement, évoque la préoccupation et l'insécurité. J'ai observé cette attitude à de nombreuses reprises, surtout lorsque des individus sont confrontés à de nouvelles informations et se sentent soudain menacés par ces preuves. Voyez si ce comportement se manifeste immédiatement après une question difficile.

161. Pouces vers le haut – Les déclarations faites avec le pouce protubérant tandis que les autres doigts sont entrelacés indiquent la confiance. Habituellement, les mains sont posées sur les cuisses ou sur le dessus du bureau ou de la table. Quand la personne souligne ses paroles en toute sincérité, ses pouces se redressent. C'est un comportement très fluide qui évolue en fonction des émotions ressenties (voir « Pouces vers le bas »).

162. Pouces vers le bas – Inversement, les pouces dirigés vers le bas lorsque les doigts sont entrelacés ont tendance à indiquer que la personne éprouve un manque de confiance ou des émotions négatives à propos de ce qui est dit ou discuté.

163. Doigts en éventail – La plupart des gens ne se rendent pas compte que lorsqu'ils posent leurs mains sur une table ou sur leurs cuisses, la distance entre leurs doigts est dictée par les circonstances et par les émotions ressenties. S'ils se sentent forts et sûrs d'eux, leurs doigts sont davantage écartés. En cas extrême, les doigts sont écartés au maximum lorsque l'on

est passionné. Les déclarations prononcées avec les doigts en éventail ont tendance à être plus sincères que celles faites avec des doigts rapprochés.

164. Doigts rapprochés – Lorsque nous sommes inquiets, perplexes, intimidés, effrayés ou acculés, l'espace entre nos doigts se réduit inconsciemment. Nos doigts se rapprochent peu à peu lorsque notre sentiment d'insécurité ou nos doutes augmentent. En cas extrême, lorsque nous sommes très inquiets, nous replions les doigts de façon à ce que rien ne dépasse du poing.

165. Pouce sorti – Quand la main est posée paume vers le bas, le pouce ressort beaucoup lorsque nous sommes sûrs de nous et confiants. La distance entre le pouce et l'index reflète souvent notre niveau d'assurance. C'est l'un des comportements que vous devez chercher à observer et dont vous devez prendre note au fil de l'interrogatoire. Chez certaines personnes, c'est un baromètre indiquant précisément leur niveau de confiance envers leurs déclarations.

166. Pouce rentré – Lorsque nous sommes déstabilisés ou que nous nous sentons menacés, nous rentrons inconsciemment nos pouces en les collant contre nos doigts, voire en les plaçant au-dessous. Si vous voyez soudain les pouces disparaître, cela signifie que la personne est inquiète ou qu'elle se sent menacée. C'est une tactique de survie que nous adoptons à la façon des chiens qui baissent les oreilles lorsqu'ils ont peur.

167. Coudes écartés – Quand les gens se sentent forts et sûrs d'eux, ils occupent peu à peu plus d'espace en écartant les coudes, notamment, sur une table ou un bureau. C'est un comportement irréfléchi ; ils n'ont pas conscience d'exprimer leur assurance de la sorte.

168. Coudes près du corps – Quand les personnes interrogées resserrent soudain les coudes, c'est généralement le signe qu'ils ont entendu des paroles négatives et qu'ils sont anxieux ou inquiets. Je l'ai souvent observé dans les cas de criminalité en col blanc, notamment lorsque j'enquêtais sur une affaire de fraude à l'assurance-maladie de la part d'un médecin. Au

début de l'interrogatoire, il tenait ses coudes très écartés sur son bureau, mais dès l'instant où j'ai mentionné une preuve quelconque ou le témoignage d'un témoin, ses coudes se sont rapprochés du corps. La peur nous pousse automatiquement à limiter nos revendications territoriales.

169. Se cramponner – Les suspects qui se cramponnent à leur chaise en émettant des affirmations déclaratives communiquent une impression de doute et d'insécurité. On les voit souvent se tenir à leur accoudoir ou à leur siège, ou bien se cramponner à la chaise voisine ou au bureau. Chaque fois que j'ai pu observer ce comportement, les affirmations étaient contestables ou les suspects mentaient.

170. Bras écartés – Les personnes qui écartent les bras en les posant sur plusieurs chaises ont confiance en leurs paroles. Cela ne signifie pas qu'elles disent la vérité. Peut-être vous assaillent-elles de leurs mensonges, mais ce comportement démontre de l'aisance.

171. Siège éjectable – Si la personne interrogée s'accroche à sa chaise comme si elle était assise sur un siège éjectable (elle se tient immobile et ses mains sont cramponnées aux accoudoirs), je doute de toutes ses affirmations. Il s'agit d'une réaction d'immobilité qui est caractéristique d'une grande inquiétude. Le suspect se sent menacé.

172. Parler avec les mains – Les chercheurs savent depuis longtemps que les menteurs ont tendance à moins parler avec leurs mains. Notez la façon dont les sujets utilisent leurs mains pour faire des déclarations importantes. Si les mains deviennent soudain passives, il est probable que la personne n'a pas confiance en sa propre déclaration. Des mains très expressives accordent plus de crédibilité aux déclarations.

173. Doigt d'honneur – Paul Ekman, qui fut le premier à le remarquer, et moi-même avons personnellement observé une personne interrogée en train de faire un doigt d'honneur à l'enquêteur. Le suspect tend un doigt sur son genou ou, comme j'ai pu le voir, il remet ses lunettes en place à l'aide de son majeur lorsqu'un enquêteur qu'il n'apprécie pas lui pose des questions.

C'est un comportement qui se remarque ; toutefois, il fournit uniquement des informations sur les sentiments de la personne interrogée à notre égard. En général, cette attitude est adoptée inconsciemment par les coupables ; mais il peut y avoir des exceptions. Je m'en sers plus souvent pour déterminer si nous instaurons un lien que pour savoir si la personne ment.

174. Se ronger les ongles – Ce comportement est un moyen de soulager son stress. C'est une manifestation d'inquiétude, de manque de confiance ou d'insécurité. Les personnes qui ne se rongent jamais les ongles peuvent soudain le faire lorsqu'elles sont soumises à un stress, surtout si elles se sentent coupables.

175. Pianotage – Pianoter sur la table est un moyen de passer le temps et, comme d'autres comportements répétitifs, c'est un geste apaisant. Les suspects le font parfois devant l'enquêteur comme pour dire : « Dépêchons-nous un peu. Ça n'avance pas ! » La signification est la même que le pianotage des doigts sur le visage.

176. Se masser le poing fermé – Il s'agit d'un comportement autorégulateur et apaisant. Il signifie généralement que la personne est aux prises avec un débat intérieur ou qu'elle est inquiète. Il y a beaucoup de tension sous-jacente.

177. Doigts entrelacés derrière la tête – Cette attitude, avec les coudes sortis, est un signe de grande assurance. Plus la position est maintenue longtemps, plus l'individu est sûr de lui et confiant. Les menteurs auront beau essayer, ils ne pourront pas tenir cette position très longtemps. C'est une manifestation territoriale de confiance que l'on voit généralement chez des personnes qui disent la vérité et qui se sentent très sûres d'elles.

178. Frottement de la main – Pour nous apaiser, il nous arrive de nous frotter les doigts sur la paume de la main. Lorsque ce geste est répétitif ou effectué avec plus de pression, cela dénote une forte inquiétude.

179. Doigts entrelacés – Lorsque les suspects sont très stressés ou anxieux, et qu'ils ont peur, ils s'apaisent en se frottant les mains avec leurs doigts

tendus et entrelacés. Le fait de déplacer les mains de bas en haut et de haut en bas pour créer une friction stimule les nerfs afin de soulager la tension. C'est l'un des meilleurs indicateurs révélateurs d'un stress intense. D'ailleurs, nous réservons ce comportement aux situations extrêmement tendues. Le reste du temps, nous nous contentons de nous tordre les mains et de les frotter ensemble.

180. Doigts entrelacés avec la paume vers le haut – Variante extrême des doigts entrelacés. Ici, la personne place une main avec la paume vers le haut au-dessus de l'autre qui a la paume tournée vers le bas, puis elle entrelace ses doigts. Nous le voyons généralement en cas de désarroi et de malaise intense, même si cette attitude paraît assez étrange.

181. Distanciation des objets – Au fil des ans, j'ai remarqué que les innocents sont naturellement curieux et qu'ils sont désireux de regarder et de manipuler les photos de la scène du crime, tandis que les coupables évitent parfois de toucher ne serait-ce que les photographies. Comme toujours, il peut y avoir des exceptions, mais je n'ai jamais vu d'innocents refuser de regarder et encore moins de toucher ou manipuler des preuves.

182. Faire craquer ses jointures – Toutes les variantes de ce comportement sont une forme d'apaisement. Souvent vu après qu'une personne émette une déclaration ; elle a alors besoin de s'apaiser parce qu'elle a menti. Souvenez-vous que certaines personnes le font constamment. Dans ce cas, vous ne devez pas en tenir compte.

183. Bras tendus, mains tendues et entrelacées – S'étirer avec les bras tendus et les doigts entrelacés, paumes tournées vers l'extérieur, est un geste d'apaisement. Les gens le font après avoir émis une affirmation déclarative formelle. Il y a de fortes chances pour que ce soit un mensonge, car ce comportement soulage le stress.

184. Toilettage – Consiste à éliminer les pellicules ou des cheveux tombés sur les vêtements ou à nettoyer ses ongles. Lorsqu'un suspect le fait devant un enquêteur qui lui pose des questions, c'est un signe de mépris, de

manque de respect et de condescendance – j’ai uniquement vu ce comportement chez des personnes coupables.

185. Pouces dissimulés – Lorsque les gens se sentent menacés ou mal à l’aise, ils enfoncez leurs pouces dans leur pantalon (derrière la ceinture ou dans leurs poches) et laissent les autres doigts sortis. Cacher ses pouces est généralement un signe de manque d’assurance. Les déclarations faites avec les doigts cachés doivent être examinées attentivement.

186. Croiser brusquement les bras – Si un suspect lève brusquement les mains de la table et croise les bras à cause de paroles prononcées par l’enquêteur, il est fort probable qu’il est inquiet. Vous devez donc chercher à savoir pourquoi.

187. Main sur la jambe, coude sorti – Les déclarations faites en se tenant de cette façon sont généralement révélatrices d’une confiance supérieure à la normale de la part de la personne interrogée. Comme c’est une manifestation territoriale, elle suggère de la confiance.

188. Pichenettes avec les ongles, doigts repliés – Quand les gens sont nerveux, agités ou stressés, ils replient les doigts (généralement d’une seule main) et font des pichenettes avec leurs ongles contre le pouce. C’est un geste d’apaisement caractéristique qui apparaît et disparaît en fonction du niveau de stress.

HANCHES ET BUSTE

189. Déni ventral – Notre face ventrale correspond à notre ventre. Une personne qui se détourne de l'enquêteur instaure une distance. J'ai constaté ce comportement chez des individus qui n'aimaient pas une question posée ou qui n'appréciaient pas l'enquêteur lui-même. Le suspect se détourne de l'enquêteur principal et fait face au second enquêteur qu'il préfère. Servez-vous-en pour vérifier le lien ou l'aversion envers les questions posées. Souvent, la personne maintient un contact oculaire, mais elle détourne son ventre.

190. Se couvrir le torse – Se couvrir soudain le torse avec des objets, comme un sac à main ou un livre suggère un malaise, à cet instant précis, à cause du sujet de la discussion.

191. S'asseoir en gardant le dos bien droit – Une personne qui se tient assise de la sorte et ne bouge pas pendant de longues périodes est stressée. Cela fait partie de la réaction d'immobilité.

192. Hanches qui s'agitent – Lorsque les suspects s'agitent sur leur chaise après avoir fait une déclaration, cela signifie qu'ils soulagent des tensions. Comme c'est un comportement apaisant qui suit une déclaration, j'ai tendance à m'interroger sur la véracité des paroles qui viennent d'être prononcées.

193. Se frotter les hanches – Si une personne se frotte vigoureusement les hanches pendant ou juste après une déclaration, je ne prends pas ses paroles pour argent comptant. Si elle le fait en écoutant une question, je m'interroge sur ce qu'elle sait et sur ce qui lui fait peur.

194. Balancer son torse et ses hanches d'avant en arrière – On voit parfois les suspects se balancer d'avant en arrière au niveau des hanches lorsqu'ils sont assis. C'est symptomatique d'un stress intense. Ce comportement est très proche visuellement du balancement que l'on peut voir devant le Mur des Lamentations, à Jérusalem. Dans notre cas, la personne se balance lorsqu'elle est assise. Je l'ai vu souvent chez les personnes qui ont subi un choc émotionnel et qui s'apaisent par ce comportement. Lorsqu'elles détiennent des connaissances coupables, c'est souvent le stade auquel elles sont prêtes à avouer.

195. Se pencher en arrière – S'éloigner de l'enquêteur en se penchant en arrière en réaction à une question est un indice révélateur de malaise. Ce comportement est souvent manifesté dans la vie quotidienne. Faites une remarque désagréable et vous verrez immédiatement votre interlocuteur se pencher en arrière.

196. Reculer sa chaise – Les suspects qui reculent leur chaise de plus en plus loin de l'enquêteur sont extrêmement mal à l'aise à cause des questions qui leur sont posées. Si la personne recule jusque dans un coin de la pièce (distanciation), comme il m'est souvent arrivé de le voir, interrogez-vous sur la véracité de ses paroles.

197. Se tenir avachi – J'ai pu observer que les personnes qui mentent ont tendance à se tenir avachies. Je n'ai jamais vu une personne sincère se tenir ainsi durant une enquête, alors que beaucoup de coupables le font. Reste à savoir à quel sujet les personnes me mentent.

198. Se plier en deux – Observez les suspects qui, lorsqu'ils sont confrontés à des preuves qui les accusent, se plient en deux en avant au niveau de la taille alors qu'elles sont assises, comme sous le coup d'une

crampe intestinale. En général, ils plient les bras sur leur estomac, c'est un signe incontestable que vous avez touché un point sensible.

199. Position fœtale – Accablés par le fardeau de leur conscience coupable, certains suspects remontent les genoux et s'assoient en position fœtale pour gérer le stress d'avoir à entendre des preuves accablantes. Je n'ai jamais vu d'innocents se comporter ainsi. D'ailleurs pourquoi le feraient-ils ? Il m'est arrivé d'interroger un espion dans une chambre d'hôtel qui est resté assis en position fœtale pendant près de trois heures avec un coussin coincé entre les jambes et son ventre pendant que je lui posais des questions.

200. Avoir froid – Au fil des ans, j'ai remarqué que les individus qui sont extrêmement nerveux ou stressés ont tendance à se plaindre d'avoir froid, même si la température ambiante est agréable. C'est lié au fait que le sang est dirigé vers les grands muscles et pas vers la peau lorsque nous nous sentons menacés, stressés ou inquiets. Je considère que c'est révélateur de peur, d'anxiété ou de profonde inquiétude.

JAMBES ET PIEDS

201. Se frotter les cuisses – Il s'agit d'un comportement d'apaisement. La plupart des personnes le font lorsqu'elles sont très stressées. Cela passe parfois inaperçu parce que ce geste a lieu sous la table.

202. S'étreindre les genoux (en s'inclinant en arrière) – Une forte étreinte peut signifier que la personne s'autorégule.

203. Jambes jointes – Notre assurance peut se manifester dans la façon dont nous sommes assis. Les jambes qui se serrent soudain suggèrent de l'insécurité. Cela ne s'applique pas à tout le monde, car c'est très culturel, mais certaines personnes le font avec une grande précision en fonction de leur charge émotionnelle. Leurs jambes révèlent leur niveau d'assurance et de confiance en elle.

204. Jambes écartées – Les jambes qui s'écartent brusquement au cours d'un interrogatoire suggèrent une grande assurance, car c'est une manifestation territoriale universelle. Plus la confiance en soi est forte, plus la personne occupe de terrain.

205. Traîner les pieds – En extérieur, vous verrez souvent un témoin traîner son pied tendu sur le sol comme s'il traçait une ligne imaginaire. J'ai observé ce comportement pour la première fois lorsque j'enquêtais sur des homicides dans la réserve indienne de Parker et plus récemment, lorsque je visionnais des enregistrements d'interrogatoires réalisés en Afghanistan. Le

mouvement de va-et-vient sert à apaiser le suspect. Je serais très méfiant si je voyais quelqu'un se comporter ainsi et je me demanderais si ce qu'il dit est vrai. Je l'ai aussi vu faire par des enfants.

206. Jambe croisée comme barrière – Le suspect est assis et croise les jambes de façon à ce qu'elles agissent comme une barrière (genou au-dessus de la jambe opposée). Cela suggère que des problèmes méritent d'être creusés. Que ce soit au domicile ou dans le cadre d'un interrogatoire, cette attitude reflète précisément les émotions ressenties. Elle se manifeste souvent au moment précis où un sujet désagréable est évoqué.

207. Pieds posés à plat – Des pieds qui bougeaient et qui sont soudain posés à plat et maintenus immobiles sont un signe d'inquiétude ou d'insécurité. Nous avons tendance à nous figer lorsque nous nous sentons menacés. Une immobilité soudaine est révélatrice de cette réaction. C'est un héritage de notre passé qui vise à éviter de nous faire repérer par des prédateurs.

208. Retrait des pieds – Certaines personnes interrogées reculent soudain les pieds et les cachent sous la chaise lorsqu'elles se sentent menacées. Généralement observé lorsqu'une question difficile est posée et parfois de façon assez dramatique. Les pieds sont reculés par réaction de distanciation face à une menace.

209. Chevilles verrouillées autour des pieds de la chaise – L'insécurité, la peur, la préoccupation poussent certains suspects à enrouler soudain leurs chevilles autour des pieds de la chaise sur laquelle ils sont assis. D'autres personnes ont l'habitude de s'asseoir ainsi. Toutefois, si un suspect manifeste ce comportement à la suite d'une question, cela peut révéler un dégoût total pour cette question. Les chevilles bloquées font partie de la réaction d'immobilité.

210. Autoaccolade, genoux hauts – Ce comportement est souvent manifesté par les adolescents et certaines femmes lorsqu'elles sont interrogées. C'est un geste d'apaisement qui les aide à gérer leur stress.

211. Décroiser les jambes en position debout – Lorsque nous croisons les jambes tout en nous tenant debout, cette attitude est révélatrice d'un grand confort. Toutefois, dès que nous nous sentons menacés ou mal à l'aise, nous les décroisons. Lorsque vous menez un interrogatoire debout, voyez si le suspect décroise les jambes à cause d'une question. C'est généralement un bon indice révélant que la question l'a mis mal à l'aise.

212. Pieds tournés – Les pieds qui se tournent vers la sortie la plus proche lorsqu'une question difficile est posée dénotent un malaise engendré par la question. Comme c'est une manifestation d'inconfort, je m'en sers pour identifier les thèmes que le suspect ne veut pas aborder, ce qui m'incite à en rechercher la cause. Dans la rue, au cours d'un interrogatoire mené debout, si la personne interrogée détourne ses pieds, je sais qu'elle veut partir, qu'elle cherche à m'apaiser en m'obéissant, mais qu'elle ne coopère pas nécessairement.

213. Jambe agitée – Une jambe croisée sur le genou qui s'agite ou qui tressaute (mouvement répétitif) et qui se met soudain à faire de grands mouvements vers le haut et vers le bas après qu'une question a été posée est révélatrice d'un grand malaise à propos de la question. Ce n'est pas un signe d'apaisement, à moins que la personne ne le fasse en permanence. C'est un acte inconscient trahissant l'envie de repousser quelque chose, le dégoût ou le mépris.

214. Pieds figés – Des pieds qui cessent soudain de bouger et deviennent presque immobiles sont le signe d'un grand malaise. C'est particulièrement révélateur après qu'une question difficile a été posée ou si le suspect n'a pas cessé d'agiter ses pieds jusqu'à ce que vous lui posiez la question fatidique.

215. Orteils pointés vers l'intérieur – Certaines personnes pointent leurs orteils vers l'intérieur lorsqu'elles sont mal à l'aise. Observez ce comportement lorsqu'une personne émet une affirmation déclarative formelle comme « Ce n'est pas moi ! » afin de vérifier si, à cet instant, ses

orteils se tournent soudain vers l'intérieur. Si c'est le cas, le suspect ne croit pas à ce qu'il vient de dire.

216. Orteils pointés vers le haut – Nous voyons souvent des personnes discuter de vive voix ou au téléphone en dirigeant les orteils d'un de leurs pieds vers le haut. C'est un comportement défiant la gravité qui est généralement associé à des émotions positives. Je n'ai jamais vu un menteur réussir à le faire. Je le mentionne ici parce que si vous l'observez lorsqu'une personne raconte une histoire, cela lui donne de la crédibilité. Il peut y avoir des exceptions, mais je n'en ai jamais vu, car c'est une manifestation extrêmement sincère de sentiments positifs et d'assurance. Souvenez-vous qu'il est aussi important de détecter la vérité que de débusquer le mensonge.

CONCLUSION

Comme je l'ai dit en introduction, nous avons beaucoup de mal à déceler la duplicité, même lorsque nous sommes des agents du FBI expérimentés. Des chercheurs ont révélé que la plupart d'entre nous n'avons qu'une chance sur deux de détecter un mensonge parce qu'il n'existe pas de signe unique de malhonnêteté. Néanmoins, c'est une aptitude que nous pouvons tous améliorer en connaissant les comportements qui sont les plus révélateurs de duplicité afin d'être capables de les remarquer lorsqu'ils se produisent.

Comme toute compétence, cette connaissance est périssable. Maintenant que vous avez appris à la maîtriser, entraînez-vous à observer tous ces comportements. Prenez-en l'habitude dans votre vie quotidienne et félicitez-vous lorsque vous avez remarqué un comportement apaisant, un signe de stress, une personne qui instaure une distance ou qui manifeste de l'assurance. Vous aurez bientôt l'œil pour déceler des attitudes que peu de gens remarquent. Même si la vérité reste parfois insaisissable, elle sera moins une énigme pour vous, car vous connaissez désormais les clés de la duplicité.

BIBLIOGRAPHIE

American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Text rev. Washington, DC: American Psychiatric Association.

Axtell, R. E. (1991). *Gestures: The do's and taboos of body language around the world*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH: Greyden Press.

Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: William Morrow and Company, Inc.

Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom—how to read other people*. Ontario: HarperCollins Ltd.

Cumming, A. Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress (February 14, 2007): www.fas.org/sgp/crs/intel/RL31988.pdf.

Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. New York: Appleton-Century Crofts.

de Becker, G. (1997). *The gift of fear*. New York: Dell Publishing.

DePaulo, B. M., Stone, J. I., & Lassiter, G. D. (1985). Deceiving and detecting deceit. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life*. New York: McGraw-Hill.

Diaz, B. (1988). *The conquest of new Spain*. New York: Penguin Books.

Dimitrius, J., & Mazarella, M. (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you*. New York: Fireside.

(1998). *Reading people*. New York: Ballantine Books.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books.

(1991). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. New York: W. W. Norton & Co.

Ekman, P., & O'Sullivan, M. (1991). Who can catch a liar? *American Psychologist* 46, 913–920.

Ford, C. V. (1996). *Lies! lies!! lies!!! The psychology of deceit*. Washington, DC: American Psychiatric Press, Inc.

Frank, M. G., et al. (2006). Investigative interviewing and the detection of deception. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.

Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship*. New York: St. Martin's Press.

(1998–2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*. Retrieved 11/18/07 from Spokane Center for Nonverbal Studies Web site: <http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm>.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Gregory, D. (1999). Personal conversation with Joe Navarro, FBI HQ, Washington, DC.

Grossman, D. (1996). *On killing: The psychological cost of learning to kill in war and society*. New York: Back Bay Books.

Hall, E. T. (1969). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Anchor.

Hess, E. H. (1975a). *The tell-tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York: Van Nostrand Reinhold.

(1975b). *The role of pupil size in communication*. *Scientific American* 233, 110-119.

Johnson, R. R. (2007). Race and police reliance on suspicious non-verbal cues. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 277-290.

Kassin, S. M. (2006). A critical appraisal of modern police interrogations. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.

(2004). *True or false: "I'd know a false confession if I saw one."* In Pär Anders Granhag & Leif A. Strömwall (Eds.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*, (5th Ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Leakey, R. E., & Lewin, R. (1977). *Origins: The emergence and evolution of our species and its possible future*. New York: E. P. Dutton.

LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Touchstone.

Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. New York: St. Martin's Press. Manchester, W. (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur 1880–1964*. Boston: Little, Brown, & Company.

Morris, D. (1985). *Body watching*. New York: Crown Publishers.

Murray, E. (2007). Interviewed by Joe Navarro, August 18, Ontario, Canada.

Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology* (2nd ed). New York: Worth Publishers.

Navarro, J. (2007). *Psychologie de la communication non verbale*. In M. St-Yves & M. Tanguay (Eds.), *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec: Les Éditions Yvon Blais: 141-163.

(2006). *Read 'em and reap: A career FBI agent's guide to decoding poker tells*. New York: HarperCollins.

(2003). *A four-domain model of detecting deception. FBI Law Enforcement Bulletin* (June), 19-24.

Navarro, J., & Schafer, J. R. (2003). Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent. *FBI Law Enforcement Bulletin* (January), 22-24.

(2001). *Detecting deception. FBI Law Enforcement Bulletin* (July), 9-13.

Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its functional anatomy*. St. Louis, MO: Mosby.

Ost, J. (2006). Recovered memories. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.

Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York: Oxford University Press, Inc.

Prkachin, K. M., & Craig, K. D. (1995). Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals. *Journal of Nonverbal Behavior* 9 (4), Winter, 181-205.

Ratey, J. J. (2001). *A user's guide to the brain: Perception, attention, and the four theaters of the brain*. New York: Pantheon Books.

Schafer, J. R., & Navarro, J. (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.

Simons, D. J., & Chabris, C. F. (1999). Gorillas in our midst: Sustained inattention blindness for dynamic events. *Perception* 28, 1059–1074.

St-Yves, M., & Tanguay, M. (Eds.) (2007). *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec: Les Éditions Yvon Blais.

Vrij, A. (2003). *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.

REMERCIEMENTS

Quand j'ai commencé à écrire ce livre, je me suis rendu compte que j'en portais depuis longtemps le sujet en moi. Cela n'a pas commencé par mon intérêt pour la lecture d'ouvrages consacrés au comportement non verbal, ni par ma formation dans ce domaine, ni au FBI. Cela a véritablement commencé avec mon histoire familiale, bien des années plus tôt.

J'ai appris à lire les autres essentiellement à partir de ce que m'ont enseigné mes parents, Albert et Mariana Lopez, et ma grand-mère, Adelina Paniagua Espino. Chacun à sa manière m'a appris à comprendre la signification et la force de la communication non verbale. De ma mère, j'ai appris que le langage non verbal a une valeur inestimable dans les relations avec autrui. Elle m'a enseigné qu'un comportement subtil peut désamorcer une situation délicate ou mettre quelqu'un parfaitement à l'aise – un don qu'elle a naturellement utilisé toute sa vie. De mon père, j'ai appris la force de l'expression ; son regard en dit long. C'est un homme dont la simple présence commande le respect. De ma grand-mère, à qui je dédie ce livre, j'ai appris que les moindres comportements ont un sens : un sourire, une inclinaison de la tête, un effleurement au bon moment ont une grande signification ; ils peuvent même soigner. Les choses qu'ils m'ont enseignées tous les jours m'ont préparé à l'observation pertinente de mon

environnement. Dans ces pages, vous trouverez leurs enseignements, ainsi que ceux de nombreux autres.

Quand j'étais étudiant à Brigham Young University, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend et Dean Clive Winn II m'ont beaucoup appris sur le travail de police et l'observation des criminels. Plus tard, au FBI, des gens comme Doug Gregory, Tom Riley, Julian « Jay » Koerner, le Dr Richard Ault et David G. Major m'ont appris les subtilités des comportements liés à l'espionnage et au contre-espionnage. Je leur suis reconnaissant d'avoir aiguisé mon sens de l'observation des gens. De même, je dois remercier le Dr John Schafer, ex-agent FBI et collègue du Programme d'analyse comportementale, qui m'a encouragé à écrire et m'a permis d'être son coauteur en de multiples occasions. Marc Reeser, avec qui j'ai travaillé tant d'années sur le terrain à traquer des espions, mérite aussi toute ma reconnaissance. Je remercie aussi pour leur soutien tous mes collègues, et ils étaient nombreux à la division de la sécurité nationale du FBI.

Au fil des années, le FBI a veillé à nous donner les meilleurs formateurs et, donc, les professeurs Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy et Judy Burgoon m'ont enseigné directement ou par leurs écrits le fruit de leurs recherches sur la communication non verbale. Je me suis lié d'amitié avec David Givens, qui dirige le Centre d'études non verbales à Spokane, dans l'État de Washington, et j'ai pris très à cœur les articles, enseignements et conseils promulgués par ses chercheurs. Leurs recherches et publications ont enrichi ma vie et j'ai inclus leur travail dans cet ouvrage, comme ceux d'autres scientifiques éminents, tels Desmond Morris, Edward Hall et Charles Darwin, ce dernier étant à l'origine de tout, avec son ouvrage déterminant, *L'expression des émotions chez l'homme et les animaux*.

Tandis que toutes ces personnes ont assuré un cadre « théorique », d'autres ont contribué personnellement à ce projet et il me faut les citer

individuellement. Ma chère amie Elizabeth Lee Barron, de l'Université de Tampa, est un véritable cadeau du ciel quand il s'agit de recherches. Je suis aussi redevable au Dr Phil Quinn, de l'Université de Tampa, et au Pr Barry Glover, de l'Université Saint-Leo, pour toutes ces années d'amitié et d'empressement à adapter leurs plannings à mes nombreux voyages.

Ce livre ne serait pas ce qu'il est sans ses photographies et je suis reconnaissant au travail du photographe Mark Wemple. Toute ma gratitude va aussi à Ashlee B. Castle, mon assistante qui, lorsque je lui ai demandé si elle voulait bien poser pour un livre, a simplement répondu : « Bien sûr, pourquoi pas ? » Vous êtes formidables. J'aimerais aussi remercier l'artiste de Tampa, David R. Andrade, pour ses illustrations.

Matthew Benjamin, mon très patient éditeur chez HarperCollins, a mis ce projet sur pied et mérite mon admiration pour son grand professionnalisme. Ma gratitude va aussi à Toni Sciarra, qui travailla avec zèle pour finaliser ce projet. Matthew Benjamin et Toni Sciarra ont la chance d'être épaulés par une équipe formidable chez HarperCollins, dont Paula Cooper, ma réviseuse, que je remercie. Comme précédemment, je souhaite remercier le Dr Marvin Karlins pour m'avoir aidé à reformuler mes idées pour qu'elles prennent la forme de ce livre et avoir eu la gentillesse d'en écrire l'avant-propos.

Toute ma gratitude va à ma chère amie, le Dr Elizabeth A. Murray, véritable scientifique et éducatrice, qui a pris le temps, malgré son emploi du temps surchargé, de revoir les premiers jets de ce manuscrit et de me faire partager ses immenses connaissances sur le corps humain.

À ma famille – toute ma famille, proche ou éloignée –, merci de m'avoir soutenu pendant que j'écrivais ce livre alors que j'aurais dû me détendre avec vous. À Luca, *muito obrigado*. À ma fille, Stephanie : je remercie tous les jours le ciel pour ta tendre affection.

Tous ont contribué à ce livre d'une manière ou d'une autre ; ils partagent ici leurs connaissances et leurs savoirs, petits et grands, avec

vous. J'ai écrit ce livre en sachant que nombre d'entre vous utiliseront ces informations dans leur vie quotidienne. Je me suis donc efforcé de présenter les informations scientifiques et empiriques avec diligence et clarté. Si des erreurs s'étaient glissées dans ce livre, j'en porte seul la responsabilité.

Un proverbe latin dit : « *Qui docet, discit* » (celui qui enseigne, apprend). Il en va de même pour l'écriture, à bien des égards ; c'est un processus d'apprentissage et de discernement dont on tire beaucoup de satisfaction. J'espère que, lorsque vous atteindrez la fin de ce livre, vous aurez aussi acquis des connaissances approfondies sur les modes de communication non verbale – et que votre vie aura été enrichie, comme la mienne l'a été, de savoir que nos gestes en disent long.

Joe Navarro

Index

abrazo [1](#), [2](#)

accolade [1](#)

affection
bras [1](#)

affrontement [1](#)

apparence
mains [1](#)

balancement du pied [1](#)

besoin d'espace [1](#)

bien-être [1](#)

blocage
comportement [1](#)

bouche [1](#), [2](#), [3](#)

bras [1](#)
affection [1](#)
derrière le dos [1](#)
repli [1](#)
séduction [1](#)

buste
avachi [1](#)
bouclier [1](#)
courbé [1](#)
incliné [1](#)
signe révélateur d'inconfort [1](#)

cerveau « pensant » [1](#)

cerveau

- limbique [1](#), [2](#)
- neocortex [1](#)
- reptilien [1](#)
- chaussure [1](#)
- chevilles [1](#)
- chien [1](#), [2](#)
- cicatrices [1](#)
- cobra [1](#)
- Columbine [1](#)
- comportement d'élévation [1](#)
- comportement de blocage
 - jambes [1](#)
- comportement des pieds [1](#)
- comportements de blocage [1](#)
- comportements de fermeture des yeux [1](#)
- comportements de réconfort [1](#), [2](#)
 - accolade auto-administrée [1](#)
 - bâillements [1](#)
 - cheveux [1](#)
 - cou [1](#), [2](#)
 - frottement des cuisses [1](#)
 - sons [1](#)
 - ventilateur [1](#)
 - visage [1](#), [2](#)
- comportements défiant la pesanteur
 - pieds [1](#)
- comportements fondamentaux [1](#)
- comportements non verbaux
 - buste [1](#)
 - distanciation [1](#)
 - idiosyncrasiques [1](#)
- compression labiale [1](#)
- confiance en soi [1](#)
- confort [1](#), [2](#), [3](#)
- conscience de la situation [1](#)

contentement [1](#)

cou [1](#), [2](#)
 mains [1](#)

dégoût [1](#)

démarche [1](#)

déni ventral [1](#)

déploiement territorial [1](#)

désapprobation [1](#)

désengagement [1](#)

diachronie [1](#)

dispute [1](#)

distanciation [1](#), [2](#)

doigt [1](#)
 montrer [1](#)

doigt d'honneur [1](#)

doigts [1](#)

ecchymoses [1](#)

Edward Hall [1](#)

élévation [1](#)

émotions négatives [1](#)

emphase [1](#)

épaules
 haussées [1](#), [2](#)

espace vital [1](#), [2](#), [3](#), [4](#)

Facebook [1](#)

hyperhidrose [1](#)

immobilité [1](#), [2](#)

inconfort [1](#), [2](#), [3](#)

indice révélateur
 pieds [1](#)

indices révélateurs des intentions [1](#)

indices révélateurs multiples [1](#)

indices révélateurs universels [1](#)
lèvres [1](#)

indices trompeurs [1](#)

internet [1](#)

isopraxie [1](#), [2](#), [3](#)

jambes [1](#), [2](#)

jambes croisées debout [1](#)

jambes écartées [1](#)

langue [1](#)

lèvres [1](#), [2](#)

main moite [1](#)

main
tenir [1](#)

mains [1](#)
apparence [1](#)
toiletage [1](#)

mains dans les poches [1](#)

mains en clocher [1](#)

mains sur les genoux [1](#)

mains sur les hanches [1](#)

malaise [1](#)

malhonnêteté [1](#)

maltraitance [1](#)

manifestations de bien-être
pieds et des jambes [1](#)

McFadden [1](#)

mensonge [1](#)

mépris [1](#)

microgeste

- mains [1](#)
- mimiques [1](#)
 - joie [1](#)
- montrer du doigt [1](#)
- Mormons [1](#)
- mouvements des bras [1](#)
- muscles [1](#)
- narines
 - dilatées [1](#)
- négligence de soi [1](#)
- neocortex [1](#)
- nervosité [1](#)
- observation attentive [1](#)
- ongles
 - ronger [1](#)
- orientation [1](#)
- ornements [1](#)
- pâler [1](#)
- paumes [1](#)
- pieds [1](#)
 - comportement [1](#)
 - comportements défiant la pesanteur [1](#)
 - joie [1](#)
 - séduction [1](#)
- pieds et des jambes
 - manifestations de bien-être des [1](#)
- pieds heureux [1](#)
- poignées de main [1](#)
- poitrine
 - dénudée [1](#)
- position initiale [1](#)
- pouce [1](#)

- première rencontre [1](#)
- présentation ventrale [1](#)
- protection [1](#)
- provocation [1](#)
- proxémie [1](#)
- pupilles [1](#)
 - dilatées [1](#)
- réaction d'immobilité [1](#)
- réactions limbiques
 - affrontement [1](#)
 - fuite [1](#)
 - immobilité [1](#)
- réactions viscérales [1](#)
- réconfort
 - comportement [1](#)
 - comportements [1](#)
 - geste [1](#)
- réflexe instinctif d'orientation [1](#)
- regard [1](#)
- regard oblique [1](#)
- réseaux sociaux [1](#)
- respiration saccadée [1](#)
- rougir [1](#)
- schémas comportementaux [1](#)
- séduction
 - bras [1](#)
- sens de l'observation [1](#)
- signe révélateur d'inconfort
 - buste [1](#)
- soin de soi [1](#)
- sourcils
 - arqués [1](#), [2](#)
 - froncés [1](#)

haussés [1](#)

sourire [1](#)
mépris [1](#)

stress intense [1](#)

synchronie [1](#)

système limbique [1](#)

tatouages [1](#)

tells [1](#)

tenir la main [1](#)

territoire [1](#), [2](#), [3](#)

Terry vs Ohio [1](#)

tête dans les épaules [1](#)

toilettage
mains [1](#)

torse
bombé [1](#)

tortue [1](#), [2](#)

transpiration [1](#)

vérité [1](#)

vêtements [1](#)

Virginia Tech [1](#)

visage [1](#)

yeux [1](#)
blocage oculaire [1](#)
cligner [1](#)
écarquillés [1](#)
levés au ciel [1](#)



Your gateway to knowledge and culture. Accessible for everyone.



z-library.se

singlelogin.re

go-to-zlibrary.se

single-login.ru



[Official Telegram channel](#)



[Z-Access](#)



<https://wikipedia.org/wiki/Z-Library>